

Johanna Terho

# HOLHOUSTOIMEN EDUNVALVONTA- PALVELUN TILIVALVONNAN ASIAKAS- LÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Yksityiset edunvalvojat

Opinnäytetyö  
Sähköinen asiointi ja arkistointi

2017



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Johanna Terho	Tradenomi (YAMK)	Toukokuu 2017
<b>Opinnäytetyön nimi</b>  Holhoustoimen edunvalvontapalvelun tilivalvonnan asiakaslähtöinen kehittäminen Yksityiset edunvalvojat		83 sivua 10 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>  Valtiovarainministeriö, Julkisen hallinnon ICT-osasto		
<b>Ohjaaja</b>  Markku Nenonen		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia kehitysehdotus holhoustoimen edunvalvontapalvelun tilivalvonnan asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Kohderyhmänä oli yksityiset edunvalvojat. Holhoustoimesta annetun lain (442/1999) mukaan holhousviranomainen valvoo edunvalvojien toimintaa. Tilivalvonta koskettaa päämiehiä, edunvalvoja ja holhousviranomaisia. Opinnäytteen tavoitteena oli tuottaa kehitysehdotus tilivalvonnan asioinnista siten, että se mikä voidaan poistaa, poistetaan, se mitä ei voida poistaa, automatisoidaan ja se mitä ei voida automatisoida, tehdään niin helpoksi kuin mahdollista.</p> <p>Kehitysehdotus koski uuden digitaalisen palvelun suunnittelua. Opinnäytetyön tilaajaksi valikoitui tästä syystä valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon ICT-osasto. Osaston tehtävänä on vastata julkisen hallinnon sähköisen asiainnin yleisestä kehittämisestä sekä yhteisten hankkeiden yhteensovittamisesta. Työn tilaaja sai opinnäytetyöstä kehitysehdotuksen, jota arvioitiin sen perusteella, oliko siinä huomioitu sähköisen asiainnin yleiset linjaukset ja periaatteet.</p> <p>Kehitysehdotuksen tuotoksena syntyi ehdotus ”digitilistä”. Palvelutarpeen tunnistamisessa ja asiakaslähtöisessä palvelun suunnittelussa hyödynnettiin digitalisoinnin periaatteita ja palvelumuotoilun eri menetelmiä. Käytännön kokemuksesta saatua tietoa hyödynnettiin uuden palvelun suunnittelussa arkistovelvoitteisiin saakka. Narratiivisen kerronnan avulla yhdistettiin viranomaisen, edunvalvojan ja päämiehen näkökulmia tarinoiksi. Kehitysehdotusta koeltiin myös holhousviranomaiselle laaditulla kyselyllä. Julkisen hallinnon virallisista dokumenteista huomioitiin kehittämiseen liittyviä reunaehdoja. Kokonaisarkkitehtuurimenetelmän avulla rajattiin kehitettävä ilmiö toiminta- ja tietoarkkitehtuuritasolle. Opinnäytteen laadullisten menetelmien lisäksi hyödynnettiin myös toimintatutkimuksen periaatteita.</p>		
<b>Asiasanat</b>  Asiakaslähtöisyys, digitalisaatio, holhoustoimi, kehittäminen, tilivalvonta		

Author (authors)	Degree	Time
Johanna Terho	Master of Business Administration	May 2017
<b>Thesis Title</b>  Customer-oriented development of the financial control of guardianships services Private guardians		83 pages 10 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>  The Ministry of Finance, Public Sector ICT		
<b>Supervisor</b>  Markku Nenonen		
<b>Abstract</b>  <p>The purpose of the thesis was to create a development proposal that was about the guardians' obligations. The target audience was the private guardians. The aim of the thesis was to facilitate the work of the guardians.</p> <p>Qualitative research methods were used in this thesis. With the principles of action research. A questionnaire was submitted to the guardianship authority who test the development proposal. The method used based on service design and the principles of digitalisation.</p> <p>The result of this thesis was the proposal for a digital service for the private guardians. The thesis can be utilized in customer-oriented development.</p>		
<b>Keywords</b> Customer orientation, development, digitalisation, financial control, guardianship		

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISEN KONTEKSTI .....	7
2.1	Tutkimuksellinen lähestymistapa .....	13
2.2	Tutkimuskysymys .....	15
2.3	Tutkimuksen tilaaja .....	17
2.4	Tutkimuksen tavoite .....	18
2.5	Opinnäytetyöprosessi.....	19
3	HOLHOUSTOIMEN NYKYTILA .....	20
3.1	Holhustoimen käsitteitä .....	20
3.2	Edunvalvojan rooli.....	23
3.3	Holhousviranomaisen rooli.....	26
3.4	Viranomaisen toiminnan asiakirjat .....	28
3.5	Holhustoimen digitaalisuuden nykytila .....	30
4	DIGITILI-PALVELUN SUUNNITTELU.....	31
4.1	Suunnittelussa huomioitavat reunaehdot, julkinen hallinto .....	32
4.2	Käyttäjälähtöiset ja toiminnalliset tavoitteet.....	36
4.3	Palvelumuotoilu “digitilin” suunnittelussa .....	38
4.4	Operatiivisen palvelun suunnittelu .....	48
4.5	Kysely holhousviranomaiselle, suunnitelman koettelu .....	50
4.6	“Digitilin” suunnittelu digitalisoinnin periaatteiden mukaisesti: .....	54
4.7	Palvelun suunnittelu arkistoinnin näkökulmasta.....	57
5	TAVOITETILA .....	59
5.1	Toimintamalli .....	61
5.2	Digitili.....	61
5.3	Palvelun kuvaus .....	62

5.4	Palveluehdotuksen tavoitetilan prosessikuvaus .....	64
5.5	Miten tavoitetilaan .....	68
6	PERUSTELUT JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	70
7	POHDINTA.....	76
	LÄHTEET .....	79

## LIITTEET

Liite 1. Vuosi-/pääöstili

Liite 2. Kysely

Liite 3. Tulokset

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee holhoustoimen edunvalvontapalveluun kuuluvan tilivalvonnan kehittämistä. Holhousviranomaisen tehtäviä hoitaa tällä hetkellä yhdeksän maistraattia ja Ahvenanmaalla Ahvenanmaan valtionvirasto. Holhoustoimen edunvalvontapalveluihin kuuluva edunvalvojien toiminnan valvonta ja sen kehittäminen ovat hyvin ajankohtaisia. Maistraateissa, kuten yleisesti julkisessa hallinnossa on käynnissä sähköiseen asiointiin siirtyminen. Tilivalvontaan liittyvä kehittämistyö valikoitui opinnäytetyöni kohteeksi, koska työskentelen tilivalvontaan liittyvien tehtävien parissa. Holhousviranomaisen tuottama palvelu rajautuu tässä työssä yksityisten edunvalvojien tilivalvontaan.

Kehittämiseen tähtäävän opinnäytetyöni tavoite on tehdä ehdotus ”digitilistä”. Esi-tän opinnäytetyössäni mitkä asiat tähän vaikuttavat ja mitä tulisi tehdä, jotta suunnittelemani palvelu saataisiin asiakkaiden käyttöön. Asiakkailta tarkoitetaan tässä yhteydessä edunvalvoja. Edunvalvojien tehtävänä on edustaa päämiehiään heidän taloudellisia asioita koskevissa asioissaan. Palvelu helpottaisi edunvalvojien arkea. Vaikutuksia tulisi nähtäväksi myös holhousviranomaisen toimintojen sujuvoittamisesta sekä tiedon hyödyntämisestä eri viranomaisten välillä.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Tutkittavaa kohdetta lähestyn toimintatutkimusta (action research) soveltaen. Tämän valinnan myötä tutkittava ongelma konkretisoituu puuttuvaan sähköiseen palveluun. Opinnäytetyöni palvelee siten myös holhousviranomaisen omaa kehittämistyötä. Selvitän tutkittavaa kohdetta viiden kysymyksen avulla. Nämä käsittelevät tilivalvonnan asiakaslähtöistä kehittämistä, tilivalvonnan ydintiedon selvittämistä sekä muutoksia toimintatavoissa. Koska kehitettävä kohde koskee digitaalista palvelua, voi tätä arvioida parhaiten sähköisen asioinnin yleisestä kehittämisestä vastaava viranomainen. Tämän takia työni tilaaja on valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon ICT-osasto.

Opinnäytetyöni rakentuu teoreettisesta viitekehyksestä, palvelun suunnittelusta, tavoitetilan kuvauksesta, perusteluista ja johtopäätöksistä sekä lopuksi omasta pohdinnastani. Teoreettisessa viitekehyksessä kuvaan kehittämisen kontekstia.

Tämä rakentuu kehitettävän kohteen toimintaympäristön kuvaamisesta, mihin ilmiöön tutkittava kohde liittyy, mitä tutkitaan ja millä menetelmällä. Suunnitteluvaiheen kirjoitusprosessin jälkeen laadin kyselyn holhousviranomaiselle, jonka tarkoitus oli koetella kehitysehdotustani. Tavoitetilan luvussa kuvaan kehitysehdotukseni mukaisen tuotoksen ”digitilistä”. Perusteluissa ja johtopäätöksissä tuon esille, miksi se tulisi toteuttaa kehitysehdotukseni mukaisesti. Lopuksi seuraa oma pohdintani opinnäytetyön onnistumisesta ja niiden tavoitteiden toteutumisesta, mitä opinnäytetyölleni asetin.

## 2 KEHITTÄMISEN KONTEKSTI

Keväällä 2015 julkaistun digibarometrin mukaan Suomi on monessa suhteessa edistyksellinen, mutta digitalisaation hyödyntämisessä olemme varovaisia. Digibarometrin mukaan Suomella on maailman parhaat edellytykset hyötyä digitalisoitumisesta, mutta sen käytössä jäädään sijalle viisi. (Ilmarinen & Koskela 2015, 48-49.) Opinnäytetyöni tarkoitus on tehdä kehitysehdotus holhoustoimen edunvalvon-  
tapalveluiden asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Ehdotus perustuu digitalisaation hyödyntämiseen. Digitalisaatio on muuttamassa maailmaa peruuttamattomasti. Digitalisaatio tapahtuu osittain murroksina, joissa uusi palvelu, liiketoimintamalli tai toimintatapa on aivan erilainen kuin se, mihin on totuttu. Monella toimialalla pitää aktiivisesti luopua vanhasta ja samanaikaisesti rakentaa ja oppia täysin uutta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 51.)

Holhousviranomaiselle toimitetaan vuosittain noin 70 000 kpl vuositilejä, näistä noin 30 000 kpl (maistraattien avoin data 2016) on yksityisten edunvalvojien laatimia. Tililomake on liitteenä 1. Kehitettävä ilmiö rajautuu yksityisiin edunvalvojiin. Yleisillä, virkansa puolesta tehtävää hoitavilla edunvalvojilla on oma järjestelmä myös kirjanpidon osalta, yksityisillä edunvalvojilla ei tällaista yhteistä järjestelmää ole apuna.

Tilivalvonnan kehittämiseksi teen ehdotuksen yksityisille edunvalvojille suunnatusta digitaalisesta palvelusta, jonka avulla edunvalvojat voisivat laatia ja toimittaa

vuosi- tai päätöstilin. Yksityinen edunvalvoja on tässä tilanteessa asiakas. Grönroos (2009, 25) määrittää asiakkaan palveluita käyttäväksi henkilöksi, joka etsii ratkaisuja jokapäiväiseen elämäänsä. Lähestyn asiakaslähtöisyyttä palvelumuotoilun avulla. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sellaista mallia, jota ohjaavat asiakkaan tarpeet ja asiakkaalle koituva hyöty. (Rantanen 2013, 14-15).

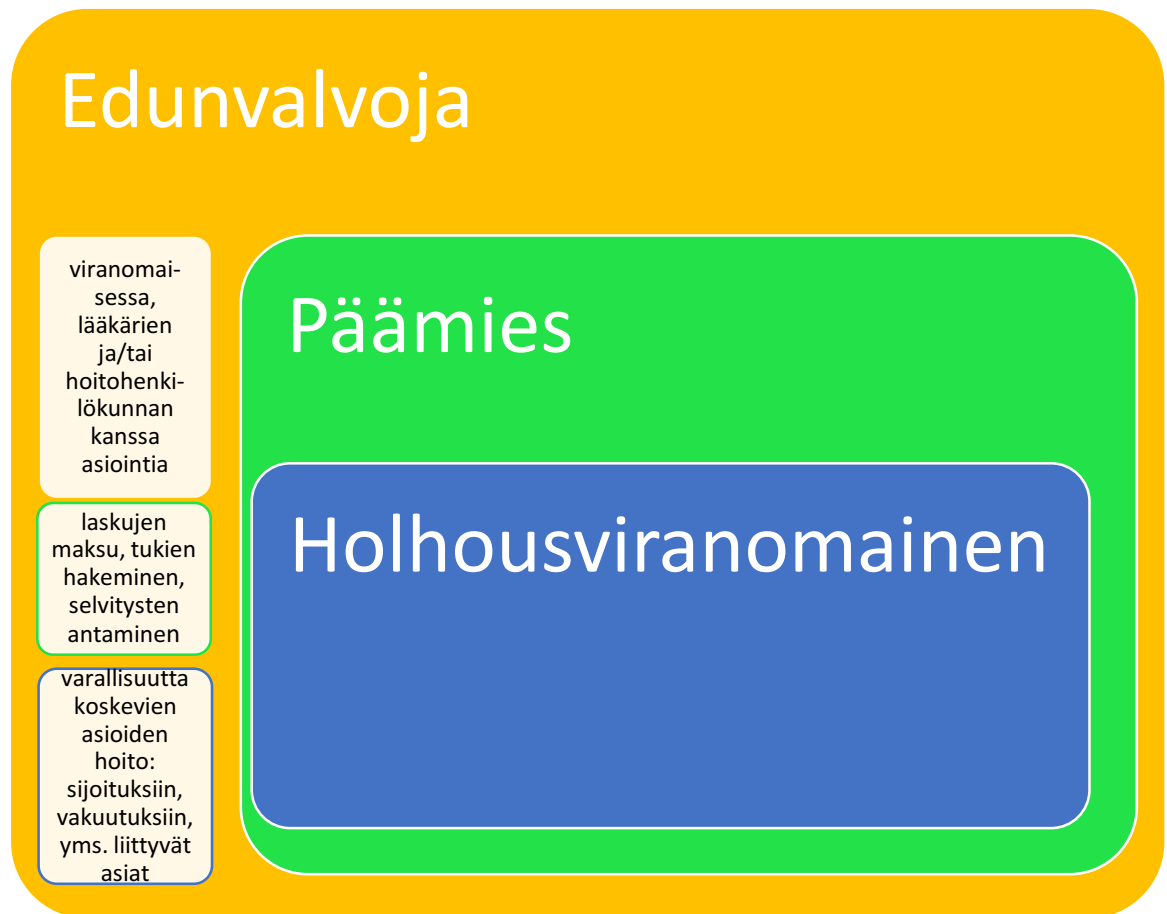
Edunvalvoja on henkilö, jonka tuomioistuim tai holhousviranomainen on tehtävään määrännyt (Holhous-toimilaki 1.4.1999/442, 4§). Edunvalvojaksi voidaan määrätä tehtävään sopiva henkilö, joka on antanut suostumuksensa tehtävään (HolTL 1999/442, 5 §). Määräys koskee useimmiten taloudellisten asioiden hoitamista, mutta voi poikkeuksellisesti koskea myös henkilöön liittyviä asioita. Päämies on henkilö, jolle on määrätty edunvalvoja. Päämies voi olla täysi-ikäinen tai alaikäinen, joka on merkitty holhousasioiden rekisteriin. Täysi-ikäisen päämiehen edunvalvojana voi toimia yksityinen edunvalvoja, joka on usein päämiehen omainen/läheinen tai yleinen edunvalvoja, joka hoitaa tehtävää virkansa puolesta. Lakimääräisiä edunvalvojia ovat lähtökohtaisesti kaikki äidit ja isät, joilla on alaikäisiä lapsia. Ainoastaan holhousasioiden rekisteriin merkittyjen alaikäisten taloudellisia asioita valvotaan.

Edunvalvojan, jonka tehtävään kuuluu päämiehensä edustaminen taloudellisten asioiden hoidossa, on holhous-toimesta annetun lain (442/1999) mukaan pidettävä kirjaa päämiehensä varoista ja veloista, sekä ilmoitettava tilikauden aikana niissä tapahtuneet muutokset. Edunvalvojan on esitettävä nämä tiedot vuosi- tai päätöstilissä, joka toimitetaan holhousviranomaiselle tarkastettavaksi.

Vuosi- tai päätöstilin liitteeksi edunvalvoja toimittaa tositeaineiston, joka voi sisältää päätöksiä, sopimuksia, laskuja ja tiliotteita. Kehitysehdotukseni liittyy olennaisesti näihin tositteina oleviin aineistoihin. Digitaalinen sovellus hyödyntäisi eri järjestelmissä olevaa tietoa tuomalla ne yhteen paikkaan, tässä tapauksessa vuosi- tai päätöstiliin. Tätä voisi kutsua digitalisaatioksi, joka tarkoittaa valtiovarainministeriön (2017) mukaan toimintatapojen asiakaslähtöistä uudistamista teknologiaa hyödyntämällä.



Edunvalvojan toimintaympäristö on laaja. Päämiehen taloudellisia asioita tulee hoitaa siten, että päämies saisi nauttia omaisuudestaan, mutta toisaalta on myös huolehdittava varallisuuden riittävästä säilyvyydestä. Edunvalvojalle asetetaan vaatimuksia ja vastuita monelta suunnalta. Seuraava kuva kertoo tästä.



**KUVA 1. Edunvalvojan toimintaympäristön kuvaus**

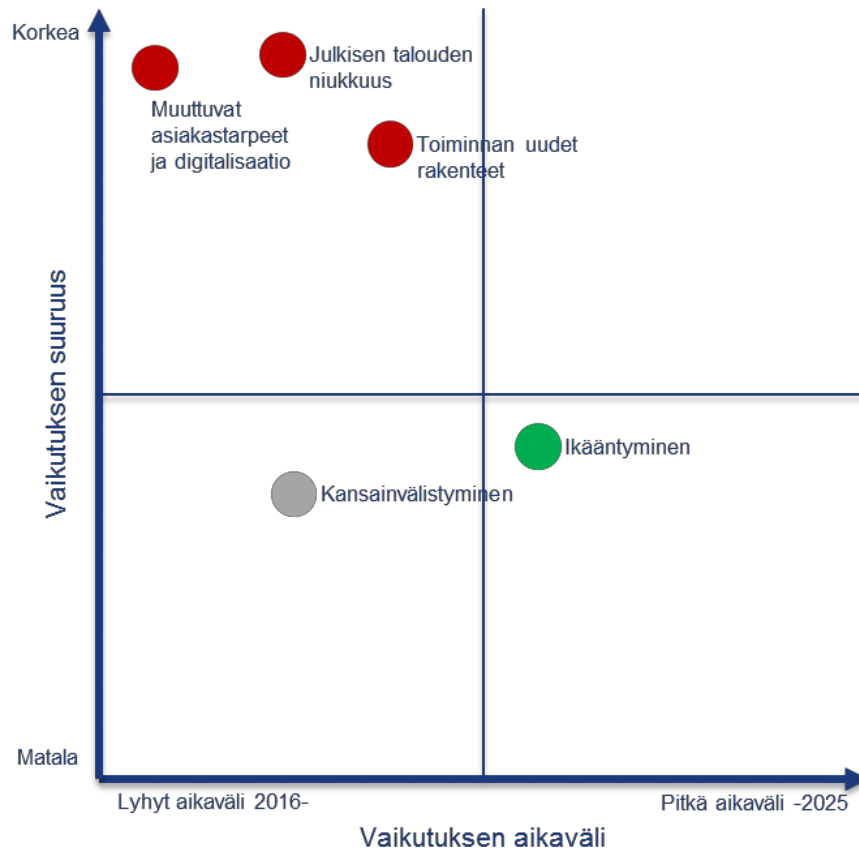
Kuvassa esitetään vain osa edunvalvojan tehtävistä. Kuvasin kokonaisuutta siten, että edunvalvojan vastuu ja sidosryhmät tulevat esille. Edunvalvojalla on vastuu toimistaan, mitä hän tekee päämiehensä puolesta. Seuraavaksi suurimman neliön kohdalla on päämies. Hän on edunvalvojan tehtävän keskiössä. Päämiehen asioita hoidetaan yhdessä päämiehen kanssa ja hänen toiveidensa mukaisesti, päämiehen oma ymmärryskyky huomioiden. Seuraavaksi suurimman roolin kuvasin holhousviranomaiselle, koska sieltä valvotaan edunvalvojan toimintaa.

Kehitysehdotus ei ole ideana uusi. Tämä asia on tunnistettu maistraateissa jo aiemmin. Yksityisille edunvalvoja-asiakkaille tarkoitettu kirjanpito-ohjelma on ensimmäisen kerran kirjattu maistraattien omaan strategiaan jo vuonna 2009. Tämä tavoite on edelleen olemassa. Maistraattien strategia-asiakirjassa (2016-2019, 9) mainitaan, että aikaisempien strategiakausien sähköistä asiointia tukevat hankkeet ovat jääneet osittain toteuttamatta tai ovat siirtyneet vuosilla eteenpäin. Tämän voi tulkita myös organisaation sisältä lähteväksi, intentionaaliseksi kehittämistarpeen osoittamiseksi. Lisäksi tarve on osoitettu myös ohjauksellisesta näkökulmasta. Myös maistraattien oma strategia johdetaan hallitusohjelmaan kirjatusta tavoitteista.

Koska vuosi- ja päätöstilin sähköisen toimittamisen palvelua ei ole vielä rakennettu, halusin haastaa itseni ja suunnitella palveluehdotuksen, joka vastaisi niin viranomaisten kuin asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin. Nykytilanne on mahdollisuuksien osalta erilainen kuin aiemmin. Julkishallinnon digitalisointitavoitteiden ja kansallisen palveluarkkitehtuurin hyödyntämisellä voidaan luoda uusia palveluja. Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (29.6.2016/571) mahdollistaa yhteisten tukipalvelujen käytön. Tammikuussa 2018 voimaan tuleva eurooppalainen maksupalveludirektiivi, Payment Services Directive (PSD2) mahdollistaa tilotteiden siirtämisen, sekä niiden sisältämien laskujen muistamisen. Taloudenhallintatyökalusovelluksen mukaan ottamisella mahdollistuisi vuosi- tai päätöstilin laa-  
timinen ja toimittaminen kokonaan sähköisesti. Näiden asioiden hyödyntäminen mahdollistaa tilivalvonnan digitalisoinnin.

Maistraattien strategia-asiakirjan (2016-2019) mukaan palvelun käyttäjien tarpeet on kuitenkin jo tunnistettu. Asiakkaat haluavat vaikuttaa itseään koskevien palvelujen sisältöön ja niiden toteutustapaan. Asiakkaat toivovat entistä monipuolisempia asiointikanavia ja ovat valmiita käyttämään enemmän sähköisiä palveluja, ajasta ja paikasta riippumattomasti. Viranomaisen puolelta huomioon otettavia tarpeita esitetään niin valtion aluehallinnon rakenneuudistuksen kuin tiukkenevien resurssien sekä holhoustoimen asiakasmäärien kasvun muutoksilla. Näihin tarpeisiin tulisi vastata teknologiaa hyödyntämällä. (Maistraattien strategia-asiakirja 2016-2019, 8.)

Tuon opinnäytetyössäni esille niin holhousviranomaisen kuin edunvalvojan toimintaympäristöä. Seuraavaan kuvaan on korostettu punaisella värillä maistraattien toimintaympäristöön vaikuttavat muutokset.



**KUVA 2. Maistraattien toimintaympäristön muutokset esitettyinä suhteessa vaikutuksen ajankohtaan, että vaikutuksen suuruuteen. (Maistraattien kokonaisarkkitehtuuri 2016-2019, 9).**

Viranomaistarpeet tulevat muuttuvan toimintaympäristön kautta. Julkinen talous on niukka, jonka takia myös julkisen sektorin tuottavuutta on parannettava. Samoin on ratkaistava, miten käytössä olevilla taloudellisilla resursseilla tuotetaan laadukkaat ja kustannustehokkaat, kansalaisille tarpeelliset palvelut. Lisäksi sähköiset palvelut tulee rakentaa helppokäyttöisiksi. (Maistraattien strategia 2016-2019, 8.)

Myös holhousviranomaisen, kuten kaikkien julkisten palvelujen osalta asiointi ohjataan sähköisiin kanaviin. Maistraatin asiointikanavat lisääntyivät, kun vuoden

2017 alussa aloitti verkkomaistraatti ja chat-palvelu osassa holhoustoimen palveluita. Maistraatin asiakkaiden asiointeja pyritään jatkossa ohjaamaan verkkomaistraattiin. Saman palvelun kautta voi jatkossa toimittaa myös vuosi- tai päätöstilin sähköisesti.

Miksi kehittämisen tarve on nyt erityisen ajankohtainen? Siksi, että edunvalvojien tilivelvollisuuteen liittyvät tehtävät, jotka koskevat tosineiteiden toimittamista ja säilyttämistä, ovat nykypäivänä digitaalisessa muodossa. Markkinoille tulee koko ajan uusia maksutapavaihtoehtoja, jotka toimivat digitaalisella alustalla. Kaikkia näitä vaihtoehtoja kuitenkin yhdistää se, että tiedot kerääntyvät tiliotteille. Tarve tulee siitä, että holhousviranomaisella ei ole palvelua, johon edunvalvoja voisi siirtää jo valmiiksi digitaalisessa muodossa olevat aineistot. Lisäksi haasteita tulee edunvalvojille asetetuista säilytysvelvollisuuksista. Heidän tulee säilyttää koko valvonnan aikainen tosineiteistö vielä kolme vuotta valvonnan päättymisen jälkeen.

Jos tiliotteet, laskut ja muut asiakirjat ovat sähköisessä muodossa, se edellyttäisi, että edunvalvoja joko tulostaisi kaiken säilyttääkseen tosineiteiden paperisena tai sitten pitäisi huolen siitä, että sähköisessä muodossa olevat aineistot säilyisivät. Mitä jos valvonta kestää 20 vuotta? Miten edunvalvojat varmistavat sen, että tosineiteistot ovat luettavassa muodossa vielä tämän jälkeen? Entäpä edunvalvojien oikeusturvan kannalta, mikä vaikutus olisi tosineiteiden katoamisella bittivarmuuteen? Tämän takia näen, että tarve on erityisen suuri juuri tällä hetkellä. Edellä mainituilla perusteilla esitän opinnäytetyössäni, että asiakkaiden käyttöön tarvitaan ”digitili”, johon voi toimittaa sähköistä aineistoa, lisäksi se hakisi tietoja eri rekistereistä, yhdistäisi ne vuosi- tai päätöstiliksi, toimittaisi tiedot viranomaiselle ja huolehtisi niiden arkistoinnista. Ehdotusta voisi kuvata myös asiakkaan palvelutarpeen ennakkoinniksi.

Esitän edunvalvojien työn helpottamiseksi ja hallinnollisen taakan keventämiseksi uutta toimintamallia, josta hyötyisi niin edunvalvoja, valvova viranomainen kuin päämieskin. Ehdotuksessa on huomioitu myös ”Digitalisoidaan julkiset palvelut – kärkihanke”, jonka toteuttamisesta vastaa valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon ICT-osasto.

## 2.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Esitän opinnäytetyössäni, miten jo olemassa oleva, paperiasiakirjoihin perustuva holhoustoimen edunvalvontapalveluihin kuuluva tilivalvonta voitaisiin tuoda digiaikaan. Tutkimukseni on siten kehittämiseen tähtäävää toimintaa, jonka päämääränä on asiakkaan ja viranomaisen tarpeiden yhteensovittaminen. Kehittämisen tarve lähti siten liikkeelle käytännön toiminnasta ja rakenteista. Tällöin voidaan puhua tutkimuksellisesta kehittämisestä. (Toikko & Rantanen 2009, 22).

Tuon lisäksi esille oman kehittämisehdotukseni, joten tutkimukseni jäsenyi myös muutosta edistäväksi kehittämiseksi. Toteutin opinnäytetyöni toimintatutkimusta (action research) soveltaen. Toimintatutkimuksessa on kyse tavasta lähestyä tutkimuskohdetta. Toimintatutkimuksen avulla etsitään ratkaisuja organisaatioiden konkreettisiin toiminnallisiin ongelmiin. (Suojanen 2014). Toimintatutkijoista sanotaan, että heillä on jo lähtökohtaisesti kaksinainen tehtävä, joka liittyy yhtäältä asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseen sekä toisaalta uuden tiedon tuottamiseen. (Ramstad & Alasoini 2007, 6) Toimintatutkimuksessa tarkoitettua organisaation konkreettista ongelmaa kuvaisin ennemmin organisaation kehittämiskohteen valinnaksi, joka kuvaisi paremmin sitä, että ongelma on tunnistettu, mutta sähköistä palvelua ei vielä ole rakennettu.

Tutkimukseni menetelmällisiin valintoihini vaikutti se, että tämän työn tarkoituksena on palvella myös organisaation omaa kehittämistyötä. Holhousviranomaista koskevan lainsäädännön, viranomaisia koskevien ohjeiden ja muiden velvoitteiden perusteella on esitetty vaatimukset, joiden havainnoimiseen riittää mielestäni niiden näkyväksi tekeminen. Tämä vaikuttaa myös kehitettävän kohteen luotettavuuden arviointiin. Työn luotettavuuteen vaikuttavat lisäksi se, että ilmiöön on perehdytty hyvin ja työn tekijällä on riittävä tietoperusta kehitettävästä kohteesta. Tietoperustan havainnoinnin lähteinä käytin virallisia julkaisuja: valtiovarainministeriön julkaisuja, holhoustoimilakia (442/1999) sekä holhoustoimeen liittyvää oikeuskirjallisuutta, pääministeri Sipilän hallitusohjelmaa, maistraattien strategia-asiakirjoja ja JHS-suosituksia. Lisäksi olen toiminut vuosia tilivalvonnan parissa ja havainnoinut ilmiötä sitä kautta. Havainnointi voi olla myös ensisijainen aineistonkeruun tapa.

Tällöin ilmiötä tulisi tutkia pitkällä aikavälillä ja luonnollisessa ympäristössä. Lisäksi tulisi pitää esimerkiksi havainnointipäiväkirjaa. Tulkitsen siten, että omakohtainen kokemukseni ilmiöstä tukee muita aineistonkeruumenetelmiä ja on siten toissijaisena aineistona. (Vähämäki & Paalumäki 2011, 102.)

Opinnäytetyöni on myös laadullinen tutkimus, jonka validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka eheä tutkimuksen kohteeksi määritelty ilmiö on. Opinnäytetyöni tarkoitus on lisätä ymmärrystä ilmiöstä, tarkentaa ja tehdä näkyväksi sen luonnetta. Fenomenologinen tutkimus pyrkii tällaisen ymmärryksen lisäämiseen. (Aaltio & Puusa, 2011, 155.) Alasuutarin (2007, 79) mukaan havaintoja tarkastellaan johtolankoina tietystä, tarkasti määritellystä näkökulmasta, jota nimitetään teoreettiseksi viitekehykseksi. Tein myös kyselyn (liitteenä 2) holhousviranomaisen tilivalvonnan prosessinkehittämisryhmälle, jonka avulla koettelin kehitysehdotustani. Näillä perusteilla katson, että työ täyttää tutkimusmenetelmille ja luotettavuudelle asetetut tavoitteet.

Kokonaisarkkitehtuurin avulla kuvataan organisaation toimintaa kokonaisvaltaisesti. Kokonaisarkkitehtuurin viitekehyksien kuvaamisessa esimerkiksi JHS 179 –suositus kuvaa arkkitehtuurinäkökulmia neljän näkökulman kautta. Nämä näkökulmat ovat toiminta, tieto, järjestelmät ja teknologia. Keskityn näistä menetelmistä kehitettävän ilmiön kuvaamiseen toiminta- ja tietoarkkitehtuuritasolla. Palvelutarpeen tunnistamisessa ja asiakaslähtöisen palvelun suunnittelussa hyödynsin digitalisoinnin periaatteita ja palvelumuotoilun eri menetelmiä. Viittaan tässä työssä palvelumuotoilun- Moritzin malliin ja Iso-Britannian GDS -suunnittelumenetelmiin, jotka auttavat tunnistamaan käyttäjien tarpeet. Palvelumuotoiluoppaan (2014) mukaan kehittäminen perustuu palvelun taustalla vaikuttavien tekijöiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. Tuon lisäymmärrystä kehitettävään ilmiöön kolmen erilaisen tarinan avulla. Narratiivisen kerronnan avulla on mahdollista yhdistää viranomaisen, edunvalvojan ja päämiehen näkökulmat tarinoiksi. Narratiivisuuden avulla voidaan saada arvokkaita näkökulmia erilaisten ihmisten elämästä. Tarinoita voidaan kirjoittaa myös nimenomaan tutkimuksen tarpeisiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 119.)

## 2.2 Tutkimuskysymys

Rajaan tutkimuskysymyksen maistraattien tuottamaan yhteen palveluun, holhoustoimen edunvalvontapalveluihin. Edunvalvontapalveluissa on monia eri prosesseja edunvalvonnan määrittämisestä, lakkauttamiseen, edunvalvojan vaihtamiseen, sijaisen määrittämiseen, määrääkaissaikselvitysten tekemiseen ja lupien käsittelyihin liittyen. Edunvalvojana voi toimia yksityinen henkilö tai virkansa puolesta toimiva yleinen edunvalvoja. Tässä kohtaa rajaan vielä tutkimuksen käsittämään vain yksityisiä edunvalvojia.

**Pääkysymys:** Miten holhoustoimen edunvalvontapalvelun tilivalvontaa voidaan kehittää asiakaslähtöisesti?

Tämän alakysymyksiä ovat:

Kuka on palvelun asiakas, kenelle palvelu tuotetaan?

Mitä tilivalvonnan ydintieto on?

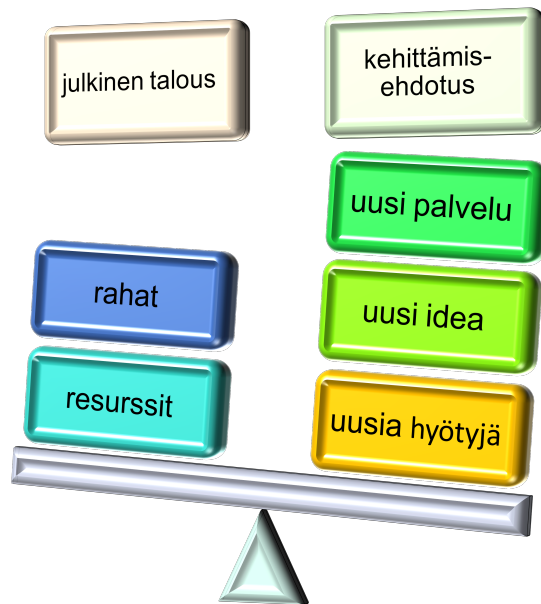
Miten palvelu muuttaisi asiakkaiden toimintaa?

Mitä tulisi tehdä, jotta palvelu saataisiin asiakkaiden käytettäväksi?

Tutkimuksesta sanotaan, että se on tutkijan subjektiivista toimintaa. Prosessista kertovan tekstin tulisi olla läpinäkyvää, jotta lukija pystyisi seuraamaan tutkijan ajattelua tekstin perusteella. Olen pyrkinyt noudattamaan tätä periaatetta. Pyrin välittämään omia tuntemuksiani, ajatuksiani ja valintojani ja saamaan tutkimukseeni eloa. Pyrin kuvaamaan ja perustelemaan asiat, jotta lukija pystyisi tarkastelemaan tekemieni valintojen ja päämäärän suhdetta ja ovatko valintani olleet sopivat tavoitteen kannalta. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kannalta kirjoitin myös nykytilaa koskevia reunaehdoja, joista tärkeimmäksi nousivat julkisen hallinnon asiakaslähtöinen kehittäminen. Tämä on ollut myös minun dispositioni, joka tarkoittaa tutkijan laatimaa jäsenystä tutkimuksen sisällöstä tutkimuksen suunnitteluvaiheessa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 31-34.)

Vaikka olen opinnäytteen kirjoittajana tutkijan roolissa ja suhde tutkimusongelmaan on myös hyvin henkilökohtainen oman virkatyöni kautta, ei sekään tee mielestäni aiheen tutkimukseen eettistä ongelmaa. Päinvastoin, koen tämän hyödynnettävänä vahvuutena. Pystyn tunnistamaan asiakkaan tarpeen ja esittämään kehitysehdotuksen, joka hyödyttäisi niin edunvalvoja-asiakasta, asiakkaan asiakasta eli päämiestä kuin viranomaistakin. Lisäksi kehitysehdotus olisi digitalisoinnin periaatteiden mukaista, sopisi hallitusohjelman tavoitteisiin, olisi asiakaslähtöistä kehittämistä, olisi maistraattien strategian mukaista, toimisi valtakunnallisesti ja toisi kaikille toimijoille lisäarvoa.

Koen asian tärkeäksi ja ajankohtaiseksi. Tämän kannustamana kynnyks laatia kehittämisehdotus julkiseen hallintoon madaltui hiukan. Seuraava kuva kertoo omasta puntaroinnistani asiasta.



**KUVA 3. Kehittämisehdotuksen puntarointia**

Koen tavoitteen hyväksi, koska sen merkitys niin oman työni kuin edunvalvojien kannalta on todella suuri. Päämiehien kannalta koen hyväksi, että heidän läheisensä voisivat edelleen hoitaa asioita myös virallisen edunvalvonnan kautta. Tili-



valvonnan asiakaslähtöisellä kehittämisellä haen sitä, että yksityiset henkilöt uskaltaisivat ja haluaisivat ryhtyä edunvalvojiksi tarpeen vaatiessa pelkäämättä kaikkia tehtävän tuomia velvollisuuksia.

### **2.3 Tutkimuksen tilaaja**

Työni tilaajan osalta kohde ei ollut holhousviranomaisen prosessinkehittämisestä vastaava taho, vaan julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta vastaava osasto. Tein tämän valinnan, koska ehdotukseni koskee digitaalista palvelua. Samoin sen arviointi, olenko huomionnut oikein sähköisen asioinnin yleisen kehittämisen julkisessa hallinnossa sekä ehdotukseni sopivuuden yhteisiin kehittämishankkeisiin, voi arvioida parhaiten tästä vastaava viranomainen. Tämän perusteella tutkimukseni tilaajaksi valikoitui valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon ICT-osasto, eikä siis perinteisesti tutkijan työnantaja.

Julkisen hallinnon ICT-osasto on valtiovarainministeriön osasto, jonka tehtävänä on valmistella ministeriölle kuuluvat tehtävät ministeriön työjärjestyksessä esitetyistä asioista. Valtiovarainministeriö vastaa julkisen hallinnon tietohallinnon yhteisten palvelujen ohjauksesta (10.6.2011/634, 4.1 § 3k) sekä oman toimialansa tietohallintohankkeiden ohjauksesta tietohallintolain tarkoituksen ja velvoitteiden mukaisesti (Tietohallintolaki 4.3 §).

Esitin ideaani yksityisille edunvalvojille suunnatun palvelun kehittämisestä Julkisen hallinnon ICT-osaston erityisasiantuntuja Aleksi Kopposelle kesäkuussa 2016. Yhteistyö alkoi varsinaisesti vasta syksyllä, jolloin mukaan liittyi neuvotteleva virkamies Tommi Oikarinen. Välissä arvioitiin työn sopivuutta maistraattien kehittämisprosessit omistavan Maistraattien ohjaus- ja kehittämisyksikön kanssa (MOK). Opinnäytetyön sivuaminen kesällä 2016 käynnistettyyn Galaksi-hankkeeseen otettiin kannustavasti huomioon. Tulimme siihen tulokseen, että parhaiten autan holhousviranomaisessa tapahtuvaa kehittämistä laatimalla kehitysehdotukseni valmiiksi. Opinnäytetyötäni voidaan hyödyntää myös Julkisen hallinnon ICT-osaston suunnittelutehtävissä.

Sain tehtäväkseni ottaa kehittämisehdotuksessani huomioon myös sen, voisiko asiointitarpeen poistaa tai minimoida. Asiointitarpeella tarkoitetaan tässä työssä edunvalvojan tilivelvollisuuteen liittyviä asiointeja. Esitän opinnäytetyössäni, mikä on holhoustoimen (442/1999) lainsäädännön puitteissa mahdollista ja miten tämä olisi mahdollista toteuttaa. Asiointitarpeen poistaminen ei tarkoita sitä, että edunvalvojen tai valvovien viranomaisen tehtävät lakkautettaisiin. Päämiehen oikeusturvan toteutumisen kannalta tätä ei voida pitää edes vaihtoehtona.

Opinnäytetyöni ohjausryhmään kuuluvat erityisasiantuntija Aleksi Kopponen ja neuvotteleva virkamies Tommi Oikarinen valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon ICT -osastolta sekä tutkijayliopettaja Markku Nenonen Xamk:sta.

## **2.4 Tutkimuksen tavoite**

Edunvalvoja-asiakkaiden näkökulmasta kehitysehdotukseni tavoitteena on tuottaa tilivalvonnan asiointi siten, että se mikä voidaan poistaa, poistetaan, se mitä ei voida poistaa, automatisoidaan ja se mitä ei voi automatisoida, tehdään niin helppoksi kuin mahdollista.

Tavoitteenani on tehdä ehdotus edunvalvojille suunnatusta palvelusta, joka auttaisi heitä tilivelvollisuuden täyttämisessä ja helpottaisi myös asiakkaan hallinnollista taakkaa. Edunvalvojille luotaisiin tavoitetilassani konkreettisesti se ”palikka”, jonka avulla heidän tehtäviään automatisoitaisiin. Tämän automatisoinnin tuottaman hyödyn avulla asiakkaat säästäisivät aikaa, kun tietoja ei tarvitsisi ensin kerätä joko tiedostoista tai paperiasiakirjoista. Lisäksi erilaiset tulostus, kopiointi- ja postituskulut jäisivät pois. Tällä tuotettaisiin asiakkaalle myös taloudellisia hyötyjä, joita voi kuvata myös asiakkaiden hallinnollisen taakan keventämiseksi. Lisäksi asiakkaat saisivat arkistointipalvelut käyttöönsä, jolla olisi vaikutusta myös aiemmin mainittuun edunvalvojen oikeusturvaan. Digitaalinen palvelu mahdollistaisi siis asiakirjojen sähköisen säilyttämisen viranomaispalveluna. Myös päämiehien oikeusturvaa edistettäisiin sillä, että viranomainen saisi tarkastustoimintansa tueksi riittävät ja oikeat tiedot, jotka olisivat laadullisesti virheettömiä, eheitä ja nopeasti saatavilla.

Opinnäytetyöni tuottaa ehdotuksen ”digitilistä”. Sen tavoitteena on edistää sähköisten palvelujen käyttöä siten, että asiakkaat saisivat ne helposti, helppokäyttöisesti ja turvallisesti. Opinnäytteelläni on myös uutuusarvoa. Vastaavaa palvelua, että viranomaisen palveluun liitetään taloudenhallintatyökalusovellus, ei ole muilla viranomaisilla. Haen todelliseen kehittämiskohteeseen, tilivalvonnan asiakasläh- töiseen kehittämiseen toteutuskelpoista ratkaisua. Vaikka suunnitteluvaihe käyn- nistyi siitä ajatuksesta, että täytyykö vuosi- tai päätöstilin tarvitsemien tietojen olla asiakirjassa, niin järkevän ratkaisun saamiseksi en nähnyt muuta vaihtoehtoa. Asiakirja voi olla myös sähköinen. Se, miten tiedot muodostetaan asiakirjaan ja kuinka paljon se edellyttää toimenpiteitä asiakkaalta, voidaan vaikuttaa eri työka- lujen käyttöön otolla.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa myös maistraatteja ohjaaville tahoille ym- märrystä kyseessä olevasta ilmiöstä, jotta sitä voidaan muuttaa ja kehittää sekä tuoda kehittämis ehdotuksen julkiseen arviointiin ja keskustelun herättämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on siten tuoda kehitettävää ilmiötä näkyväksi. Opinnäytetyöni on kokonaan julkinen ja asetetaan valmistumisen jälkeen julkiseen arviointiin. Sen perusteella tehtävät jatkokehittämis- ja raportointitoimet kuuluvat viraston oman strategian mukaiseen kehittämiseen, josta vastaa aina kyseinen or- ganisaatio yhdessä ohjaavien tahojen kanssa.

## **2.5 Opinnäytetyöprosessi**

Opinnäytetyön aiheen valinta oli minulle selvä jo ennen opiskelun aloittamista. En- simmäinen vuosi oli aiheen ja lähestymistavan tutkimuksellista pohdintaa. Mikä olisi oikea näkökulma ja menetelmä, kenelle työni tulisi asettaa arvioitavaksi. Muu- tamien alustavien tiedustelujen jälkeen päädyin ottamaan yhteyttä valtiovarainmi- nisteriön Julkisen hallinnon ICT –osastoon. Olin lukenut ja kuunnellut esityksiä juuri ilmestyneistä (2/2016) digitalisaation periaatteista ja tämä oli loppusykäys sille, miksi päädyin valintaani.

Kehitettävän ilmiön esille tuominen tarkoitti minulle sitä, että jouduin kirjoittamaan alusta lähtien paljon. Opinnäytetyön kirjoittaminen oli aina oma prosessinsa. Tällainen prosessikirjoittamisen malli sopi minulle kuitenkin parhaiten. Jos toinen tutkija pyrkii etenemään hitaasti ja muotoilee tekstin kerralla valmiiksi, niin minulle ei käynyt niin. Samoin kirjoittaa myös Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2009, 35). Työstin lukuisia versioita ennen kuin viimeinen versio oli lopulta valmis. Tämä auttoi kuitenkin hahmottamaan kokonaisuutta ja pitkien kirjoitusversioiden jälkeen selvisi lopullinen näkökulma. Jälkeenpäin huomasin, että kaikki ne polut oli käytävä, jotta näkökulma täsmentyi. Olin tällöin tavallaan iteroinut tekstiä moneen kertaan ja puuttunut joko itse tai ohjausryhmän kommenttien avulla epäkohtiin.

Opinnäytetyöni kirjoittamiseen kului kaikkiaan vähän yli vuosi aikaa. Ohjausryhmäni tuki ja kannusti kirjoittamistani. Pidimme ohjausryhmän yhteisiä skype-palaveria ja lisäksi lähetin sähköpostilla sen hetkisiä versioita kommentoitavaksi. Lopullinen opinnäytetyön paketointi tapahtui helmi-huhtikuussa 2017.

Koko prosessi antoi minulle paljon, mutta oli myös haastavaa. Sain tutustua opiskeluni aikana moniin eri alojen asiantuntijoihin, joilta sain paljon uusinta tietoa. Tällä oli erityisen suuri merkitys koko opinnäytetyöprosessin kannalta.

### **3 HOLHOUSTOIMEN NYKYTILA**

Tässä luvussa tuon esille holhoustoimen taustaa ja sitä koskevan lainsäädännön perusteita sekä selvennän edunvalvojan ja holhousviranomaisen roolia. Lisäksi viranomaisen toimintaan liittyvät olennaisesti asiakirjat, joten niistä on oma kappaleensa.

#### **3.1 Holhoustoimen käsitteitä**

Holhousviranomaisena on toiminut vuodesta 1999 lähtien maistraatti. Holhous-toimi organisoitiin tällöin kunnilta ja käräjäoikeuksilta maistraateille. Laki holhous-

toimesta 442/1999 tuli voimaan 1.12.1999. Oikeusministeriön ja sisäasiainministeriön vuonna 2004 teettämän selvityksen mukaan holhoustoimen uusi organisointi oli onnistunut ratkaisu. Holhoustoimen hallinto oli muutosten myötä tehostunut. Tälläkin hetkellä maistraattien organisointi on muutoksessa. Vaihtoehtona on valtakunnallisen maistraattiviraston perustaminen tai maistraattien liittäminen toiseen virastoon.

Holhoustoimilakia on vuosien varrella täsmennetty. Edunvalvonnan viimesijaisuutta kuvaa myös 1.11.2007 voimaan tullut laki edunvalvontavaltuutuksesta, joka on edunvalvontaa kevyempi muoto. Holhoustoimea koskevaa lainsäädäntöä täsmennettiin lisää vuonna 2010. Eesityksen mukaan lakiin lisättiin tai muutettiin muun muassa tilivelvollisuutta koskevia helpotuksia, alaikäisten päämiesten rekisteriin merkitsemisen varallisuusrajan nostamisesta, määräaikaisselvitysten tekemiseen liittyvistä perusteista ja hyvästä tarkastustavasta. (HE 203/2010.)

Holhoustoimen periaatteet juontavat juurensa toimintarajoitteisten aikuisten oikeudellisesta suojelusta. Euroopan neuvoston ministerikomitea on hyväksynyt tätä koskevan suosituksen 23.2.1999. Tärkeimmät periaatteet selventävät myös holhoustoimilain 442/1999 edunvalvontajärjestelmän periaatteita. Tärkeimpinä periaatteina kuvataan oikeuskirjallisuuden mukaan:

*Ihmisoikeuksien ja ihmisarvon kunnioittamisen periaate*

Lähtökohtana periaatteelle on jokaiselle kuuluva ihmisoikeuksien ja perusvapauksien loukkaamattomuus. Jokaisella on oikeus yksityiselämän ja perhe-elämän suojaan eikä ketään saa syrjiä. Jokaisella ihmisellä on oikeus nauttia rauhassa omaisuudestaan.

*Päämiehen etujen ja hyvinvoinnin ensisijaisuuden periaate*

Päämiehen varoja on käytettävä ainoastaan päämiehen etua ja hyvinvointia silmällä pitäen. Päämiehen omat toivomukset ja tunteet tulee ottaa mahdollisimman hyvin huomioon.

### *Välttämättömyyden periaate*

Päämiehen toimintakelpoisuus on säilytettävä mahdollisimman laajana. Voidaan kutsua myös lievimmän riittävän keinon periaatteeksi.

### *Suhteellisuusperiaate*

Suojakeinojen on määrädyttävä joustavasti suojantarpeen mukaan. (Välimäki 2009, 12-13.) Oikeuskirjallisuuden mukaan päämiehet voidaan ryhmitellä vajaavaltaisiin päämiehiin, toimintakelpoisuuden rajoituksen alaisiin päämiehiin ja rinnakkaiseen eli tukevaan edunvalvontaan kuuluviin päämiehiin sekä valtuuttajiin (edunvalvontavaltuutuksen tekijä).

Holhousasioiden rekisteri on valtakunnallinen rekisteri, jota holhousviranomaiset ja aluehallintovirasto pitävät edunvalvojan ja edunvalvontavaltuutuksesta annetussa laissa (25.5.2007/648) tarkoitetun toiminnan valvomiseksi ja kolmansien oikeuden turvaamiseksi. (HoITL 1999/442, 64 §.)

Edunvalvonnan tai toimintakelpoisuuden rajoitus on merkittävä holhousasioiden rekisteriin muun muassa silloin kun täysi-ikäiselle määrätään edunvalvoja, täysi-ikäisen toimintakelpoisuutta rajoitetaan tai alaikäisen edunvalvojaksi määrätään muu henkilö kuin hänen vanhempansa (HoITL 1999/442, 65 §). Alaikäisen edunvalvonta on merkittävä rekisteriin myös silloin, kun hän on osakkaana kuolinpesässä ja hänen osuutensa ylittää 20 000 € velkoja vähentämättä tai hän on saanut muutoin omaisuutta, jonka määrä ylittää 20 000 € velkoja vähentämättä. Alaikäinen voidaan merkitä rekisteriin, vaikka omaisuuden tai pesäosuuden määrä on edellä kuvattua vähäisempi, mikäli siihen on erityinen syy. (HoITL 1999/442, 66 §).

Edunvalvojan toimintaa kontrolloidaan, jotta voidaan varmistua siitä, että edunvalvoja käyttää edustusvaltaansa oikealla tavalla. Nämä toimet voidaan Välimäen (2009) mukaan jaotella seuraavasti:

- 1) Kelpoisuuden rajoittaminen: (HoITL 32 §, 33 §) Lahjoituskielto, esteellisyys ja poissaolevalle määrätyn edunvalvojan toimivallan kolmen vuoden rajoitus. Edunvalvoja ei saa lahjoittaa päämiehensä omaisuutta. Edunvalvoja saattaa olla joissakin tilanteissa esteellinen edustamaan itse päämiestään, tällöin tehtävään tulee määrätä edunvalvojan sijainen. HoITL 33 §:n mukaan poissaolevalle määrätyn edunvalvojan toimivaltaa on rajoitettu kolmen vuoden ajan siitä, kun viimeksi oli tietoa poissaolevasta.
- 2) Lupakontrolli, oikeustoimien pätevyys edellytyksenä on holhousviranomaisen antama lupa (HoITL 34 §, 35 §, 36 §).
- 3) Jälkikontrolli, edunvalvoja on velvollinen laatimaan tilin päämiehensä puolesta tekemistään oikeustoimista vuosittain holhousviranomaiselle ja tehtävän päätyttyä päämiehelle tai tämän edustajalle (HoITL 46 § - 63 §).

Holhousviranomaisen valvoo, että edunvalvojan toiminta on päämiehen edun ja lain mukaista. Edunvalvojan virheellisiin toimiin voidaan reagoida vapauttamalla edunvalvoja tehtävistään (HoITL 16 §) ja hänet voidaan asettaa korvausvastuuseen (HoITL 45 §) joskus jopa rikosoikeudelliseen vastuuseen. (Välimäki 2009, 81.)

### **3.2 Edunvalvojan rooli**

Holhustoimilain (HoITL 442/1999 1 §) mukaan kysymys on päämiehen asioiden taloudellisesta huolenpidosta. Edunvalvojalla on kelpoisuus edustaa päämiestään tämän omaisuutta ja taloudellisia asioita koskevissa oikeustoimissa. (HoITL 442/1999 29 § 1 mom.) Saman lain 37 § 2 momentin mukaan edunvalvojan on otettava hallintaansa hänen hoidettavakseen kuuluva päämiehen omaisuus siltä osin kuin se on tarpeen tämän etujen suojaamiseksi. Se omaisuus, joka on päämiehen vapaasti määrättävissä, ei edunvalvoja saa ottaa hallintaansa vastoin päämiehen tahtoa. HoITL 37 § 1 momentti koskee edunvalvojan huolellisuusvelvoitetta. Edunvalvojan on päämiehen varojen hoitamisen lisäksi huolehdittava myös päämiehen oikeuksien valvomisesta sekä erilaisten etuuksien hakemisesta.

Edunvalvojan on ymmärrettävä toimessaan asemansa merkitys. Edunvalvojan tulee kuulla päämiestä sekä ottaa tämän mielipide huomioon tehtävää hoitaessaan. Päämiehen oma tahto on siten pyrittävä selvittämään mahdollisimman tarkasti.

Edunvalvojan on HoITL 48 §:n mukaan annettava holhousviranomaiselle luettelo niistä päämiehen varoista ja veloista, joiden tulee olla edunvalvojan hoidettavana sekä ilmoitettava se omaisuus, mikä on jätetty päämiehen vallittavaksi. Tämä luettelo annetaan kolmen kuukauden kuluessa edunvalvojan tehtävän alkamisesta. HoITL 49 §:n mukaan edunvalvojan on omaisuusluettelossa ilmoitettava, että hänen antamansa tiedot ovat oikeat ja ettei hän tahallaan ole jättänyt mitään mainitsematta. Tuomioistuin voi holhousviranomaisen vaatimuksesta velvoittaa edunvalvojan vahvistamaan ilmoituksensa tuomioistuimessa valan tai vakuutuksen nojalla. Väärän tiedon antaminen tai tiedon salaaminen on kriminalisoitu rikoslain 15 luvun mukaan. (Rikoslaki 24.7.1998/563). Mikäli päämies saa edunvalvonnan aikana esimerkiksi perintönä tai lahjana omaisuutta, uuden omaisuuden saanto on ilmoitettava holhousviranomaiselle (HoITL 48 §).

Edunvalvojan velvollisuudesta antaa vuositili, jos tehtäviin kuuluu omaisuuden hoitamista, säädetään HoITL 50 §:ssä. Edunvalvojalla on velvollisuus pitää kirjaa päämiehen varoista ja veloista sekä tilikauden tapahtumista. HoITL 51 §:n mukaan edunvalvojan tulee antaa vuosittain holhousviranomaiselle tili (vuositili). Tilikauden ajaksi on säädetty vuosi. Oikeuskirjallisuuden mukaan holhoustilissä ilmoitetut tulot ja menot kirjataan kassaperusteisesti. Juoksevan kirjanpidon sisältöä ei ole HoITL:ssa säännelty kuten vuosi- ja päätöstilin sisällöstä. Annetun tilin pitää antaa holhousviranomaiselle riittävä informaatio sen arvioimiseksi, onko päämiehen varoja hoidettu asianmukaisesti. (Välimäki 2009, 122.)

Edunvalvojalla on oikeus palkkioon. Valtioneuvoston asetus edunvalvojan palkkion suuruudesta (696/2012) tuli voimaan 1.1.2013. Uuden asetuksen mukaan palkkio muodostuu perusmaksusta, lisämaksusta, kulukorvauksesta ja erityiskorvauksesta. Perusmaksu, joka määräytyy varallisuuden ja vuositulojen perusteella, voi olla joko 280 € tai 440 €/vuosi. Lisämaksu on suuruudeltaan 200 € - 600 €. Edunvalvonnan alussa voi perusmaksun lisäksi veloittaa kertaluonteisena 200 €, joka



on tarkoitettu kattamaan niitä kustannuksia, joita edunvalvonnan aloittamisesta aiheutuu. Palkkiolaskelmassa oleva palkkiorajoitin voi kuitenkin vaikuttaa myös lisämaksun perimiseen. Muita lisämaksuun oikeuttavia toimenpiteitä ovat luvanvaraiset oikeustoimet. Kulukorvauksesta ja erityiskorvauksesta säädetään erikseen holhoustoimesta annetun lain 442/1999 44 §:n 2 momentissa. Mikäli edunvalvoja aikoo periä tehtävästään palkkiota, hänen tulee esittää siitä laskelma holhousviranomaiselle. Palkkio on edunvalvojalle veronalaista tuloa. Edunvalvojilla on velvollisuus ilmoittaa palkkiosta verohallinnolle. Palkkiosta maksettava vero kuuluu edunvalvojan maksettavaksi, sitä ei saa veloittaa palkkion lisäksi. Alaikäisen lapsen edunvalvojalla ei ole oikeutta palkkioon.

Tässä kohtaa tarkennan vielä sitä, että olipa edunvalvontamääräys tehty yksityiselle tai yleiselle, virkansa puolesta tehtävää hoitavalle edunvalvojalle, on velvollisuudet samat. Erona on yleensä se, että yksityisillä edunvalvojilla on pääsääntöisesti vain yksi päämies, kun taas yleisellä edunvalvojalla saattaa olla yli sata päämiestä. Tosin päämiehen asioita hoitaa monta henkilöä. Heillä on käytössään tietojärjestelmä, joilla he laativat muun muassa päämiehiänsä koskevat omaisuusluettelot, vuosi- ja päätöstitit. Lisäksi he saavat tiliotteet konekielisinä järjestelmänsä. Yleisen edunvalvojan tehtävää hoidetaan virkavastuulla.

Yksityisillä edunvalvojilla ei ole tällaisia taustajoukkoja, eikä valmiita järjestelmiä. Tarkastus suoritetaan samoilla periaatteilla, holhoustoimilaki on sama kaikille riippumatta siitä, millä statuksella tehtävää hoitaa. Koska yksityisillä edunvalvojilla ei ole käytössään minkäänlaista viranomaisen tarjoamaa kirjanpito-ohjelmaa, on osa edunvalvojista laatinut omia tekniikoita tilivelvollisuuden täyttämiseksi. Eivät ne vääriä ole. Olen nähnyt työssäni mitä erilaisempia lomakkeita, taulukoita, tilikirjoja ja erään taloudenhallintatyökalun avulla laadittuja selvityksiä tuloista ja menoista. Tilimateriaali on voinut olla kansiossa, muovitaskussa, kirjekuoressa tai muovipussissa sekaisin. Tililomake on voitu laatia kaikilla mahdollisilla tavoilla. On erittäin täydellisesti ja laadukkaasti laadittuja tilejä, joiden täyttämiseen on varmasti kulu- nut useampikin tovi. Sitten on myös tilejä, joista puuttuu lähes kaikki tiedot. Holhousviranomaisen ottaa vastaan myös puutteellisesti laaditut tilit, mutta pyytää

edunvalvojaa täydentämään sitä. Tämä vie aikaa. Jos tilit olisivat laadultaan sellaisia, että niitä täytyisi vain poikkeuksellisesti täydennyttää, niin tällä olisi vaikutusta tarkastustoiminnan nopeuteen. Holhousviranomaisen harkittavaksi tulee myös aina puutteellisesti laadittujen tilien yhteydessä holhoustoimilain 57 §:n mukaiset asiat, muun muassa onko edunvalvoja pätemätön tehtäväänsä tai tuleeko asiassa käyttää pakkokeinoja.

### **3.3 Holhousviranomaisen rooli**

Holhousviranomaisena toimiva maistraatti valvoo edunvalvojien toimintaa. Holhousviranomaisen suorittama valvonta kiteytyy vuosi- ja päätöstilien tarkastukseen. Oikeuskirjallisuuden mukaan vuosi- ja päätöstilejä koskeva tarkastus on lailisuusvalvontaa ja tarkoituksenmukaisuusvalvontaa. Tilintarkastuslakia ei sovelleta holhoustilintarkastukseen, mikäli päämiehen varallisuuteen ei kuulu yritystoimintaa, josta päämies itse on kirjanpitovelvollinen. Tarkastus suoritetaan siinä laajuudessa, että voidaan varmistua siitä, että edunvalvoja on huolehtinut päämiehensä eduista parhaalla mahdollisella tavalla. (Heikkinen ym. 2003,18.) Holhousviranomaisen selvittämisvelvollisuus ei ole kuitenkaan rajaton. Olin itse mukana alatyöryhmässä, joka laati vuonna 2014 holhousviranomaisen käytettäväksi ohjeet hyvästä tarkastustavasta.

Holhousviranomaisella on laaja oikeus saada HoTL 90 §:ssä luetelluilta viranomaisilta ja laitoksilta sekä yksityisoikeudellisilta yhteisöiltä tietoja ja selvityksiä, jotka ovat tarkastustoiminnassa tarpeen (Välimäki 2009, 123).

Holhousviranomainen voi päättää, että tilikausi voi olla muu vuoden pituinen ajanjakso kuin kalenterivuosi, jos se on omaisuuden hoidon ja tilinpidon tai tilin tarkastuksen kannalta tarkoituksenmukaista. Hallituksen esityksellä Eduskunnalle laeiksi holhoustoimesta annetun lain 5 §:n muuttamisesta tavoiteltiin mahdollisuuksia myöntää poikkeuksia tai helpotuksia edunvalvojan tilivelvollisuuteen. Tämä mahdollisti myös vuotta pidemmän tilikauden tai tietyillä rajoituksilla vapautuksen tilivelvollisuudesta. (HE 203/2010.)

Tämä mahdollisuus on toimiva niissä tapauksissa, kun päämiehen omaisuus on sen laatuista, ettei päämiehen etu vaadi tilin tekemistä vuosittain. Tällainen omaisuus voisi olla sellainen, jota ei voi luovuttaa ilman holhousviranomaisen lupaa, esimerkiksi osuus kiinteistöstä. Tilivapautuksessa on kuitenkin huomioitava se, että päätöstilin antamisesta ei toistaiseksi voi vapautua. Lisäksi päätöstili annetaan ajalta, jolta sitä ei ole aikaisemmin annettu. Vuositilin antamisesta vapauttaminen tarkoittaa käytännössä tilikauden pidennystä siihen saakka, kunnes valvonta päättyy tai tilivelvollisuus palautettaisiin.

HolTL 54 §:n mukaan vuositilin ja päätöstilin yhteydessä on luovutettava tarkastettaviksi niihin liittyvät tarpeelliset tositteet. Tarkastuksen jälkeen tositteet on palautettava edunvalvojalle (HolTL 54 § 1 mom.) Saman pykälän 2 momentin mukaan säädetään myös edunvalvojan velvollisuudesta säilyttää tositteet. Säilytysvelvollisuus koskee ainoastaan sellaisia tositteita, joista on tehtävä tilissä yksityiskohtaisesti selkoa. Tämän mukaan päivittäisiin, tavanomaisiin elantokustannuksiin kuuluvia tositteita ei tarvitse säilyttää. Säilytysvelvollisuus aika koskee koko valvontaaikaa, sekä sen päättymisen jälkeen vielä kolme vuotta, joka on vahingonkorvauskanteen vireillepanoaika. Edunvalvojalle asetettu velvollisuus säilyttää tositteita johtuu edunvalvojan suojaamissyistä. Tositteet palautetaan edunvalvojalle, jotta edunvalvoja voi suojautua itseään vastaan esitettäviä vahingonkorvausvaateita vastaan. (Välimäki 2009, 130.)

HolTL 55 §:n mukaan vuositilistä ja päätöstilistä tulee käydä selville päämiehen varat ja velat tilikauden alkaessa ja päättyessä, tilikauden aikana niissä tapahtuneet muutokset, päämiehen puolesta tehdyt merkittävät oikeustoimet sekä muut vastaavat toimenpiteet, joihin edunvalvoja on ryhtynyt omaisuutta hoitaessaan. Tiedot on esitettävä sillä tavoin, että holhousviranomainen voi annetun tilin perusteella valvoa omaisuuden hoitamista ja omaisuuden hoitosuunnitelman noudattamista. Lisäksi tilissä on ilmoitettava se omaisuus, jonka edunvalvoja on tilikauden aikana antanut päämiehensä vallittavaksi.

HolTL 56 §:n holhousviranomaisen on saatuaan vuosi- tai päätöstilin viipymättä hyvän tarkastustavan edellyttämässä laajuudessa tarkastettava, miten omaisuutta

on hoidettu, onko päämiehelle annettu kohtuullisena pidetyt käyttövarat, onko edunvalvojan palkkio suuruusluokaltaan perusteltu ja onko tili oikein laadittu.

HolTL 57 §:ssä säädetään holhousviranomaisen pakkokeinoista, mikäli edunvalvoja laiminlyö asianmukaisen tilin, luettelon, tositteen tai pyydetyn selvityksen antamisen tai jättää tekemättä hoitosuunnitelman, jonka holhousviranomainen on määrännyt laadittavaksi. Holhousviranomainen voi määrätä edunvalvojan suorittamaan laiminlyödyn toimenpiteen ja tehostaa päätöstään sakon uhalla tai uhalla, että tekemättä jätetty toimenpide teetetään laiminlyöjän kustannuksella.

Päätöstilin tarkastamisen jälkeen holhousviranomainen luovuttaa HolTL 60 §:n nojalla jäljennöksen päätöstilistä ja päätöstiliä koskevat huomautukset sille, jolla on oikeus vastaanottaa (HolTL 59 §) päämiehen omaisuus. Päätöstiliä koskevat holhousviranomaisen huomautukset eivät ole oikeudellisesti sitovia. Päätöstilin vastaanottaja voi arvioida asiakirjat saatuaan, voidaanko tili hyväksyä vai onko edunvalvojaa vastaan ryhdyttävä toimenpiteisiin. Vastaanottajalla on oikeus saada nähtäväkseen vuosi- ja päätöstileihin liittyvät tositteet.

### **3.4 Viranomaisen toiminnan asiakirjat**

Viranomaisen toiminnan julkisuudesta on säädetty lailla 21.5.1999/621. Julkisuusperiaatteen (1 §) mukaan viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei niistä ole toisin laissa säädetty. Lain tarkoittamat viranomaisen asiakirjat määritellään julkisuuslain 5 §:ssä. Asiakirjojen salassapidosta säädetään yleisesti julkisuuslain 6 luvussa. Holhousviranomaiselle toimitettavien asiakirjojen salassapidosta säädetään lisäksi holhoustoimilain 92 §:ssä. Holhousviranomaiselle toimitettavien asiakirjojen, jotka sisältävät tietoja henkilön vuosituloista tai kokonaisvarallisuudesta, tuen tai etuuden perusteena olevista tuloista ja varallisuudesta tai jotka muutoin kuvaavat hänen taloudellista asemaansa. Salassa pidettäviä tietoja ovat myös henkilön terveyteen liittyvät asiat. (JulkL 1999/621, 23 §, 25§.)

Asiakirjojen salassapidon takia kaikki holhousviranomaisen käsittelemät asiat ovat valvonnan ajan salassa pidettäviä. Vasta valvonnan päättymisen jälkeen holhousviranomainen voi toimittaa päätöstiliä koskevan tiedoksiannon sille, kenellä on oikeus sen vastaanottamiseen. Vuosi- ja päätöstiliä koskevat tiedot liittyvät henkilötietoihin, varallisuuteen ja terveydellisiin seikkoihin.

Julkishallinnon viranomaisille tulee velvoitteita myös tiedon säilyttämisen näkökulmasta. Julkishallinnon viranomaisten tehtävistä syntyvä asiakirjallinen tieto tulee arkistoida arkistolain (23.9.1994/831) sekä arkistolaitoksen antamien normien mukaisesti. Arkistolain 4 luvussa säädetään yleisesti viranomaisen asiakirjojen pysyvistä säilyttämisestä. Lisäksi siinä säädetään viranomaisen velvoitteista laatia, säilyttää ja käyttää asiakirjoja, jotka liittyvät suoraan viranomaisen tiedonhallintaan.

Viranomaisen asiakirjojen saatavuudesta, käytettävyydestä ja suojaamisesta sekä eheydestä säädetään julkisuuslain 18 §:ssä (hyvä tiedonhallintatapa). Lisäksi asiakirjallinen tieto asettaa vaatimuksia tietojärjestelmän rakentamiselle. Eri muotoisena olevien asiakirjojen tulee myös olla ymmärrettävässä muodossa ja nopeasti löydettävissä (JHS 176, 5). Eheydellä tarkoitetaan tiedon muuttumattomuutta. Tietojärjestelmät tulee rakentaa niin, että tiedon muuttuminen voidaan todentaa. Asiakirjat, tässä tapauksessa vuosi- tai päätöstilit, sisältävät tiedot kyseessä olevista asioista. Niiden sisältämien tietojen mukaan viranomainen voi tarvittaessa ryhtyä muihin toimenpiteisiin valvonnan aikana.

Viranomaisten rekistereissä olevan tiedon hallinta kuuluu asiakirjahallinnon tehtäviin, jonka tarkoitus on huolehtia hyvän hallinnon toteuttamisesta. Asiakirjahallinto on yksi viranomaisen julkinen hallintotehtävä sekä toiminto. Arkistolain 7.3 §:n mukaan arkistotoimen vaatimukset on otettava huomioon arkistonmuodostajan, tässä tapauksessa holhousviranomaisen tieto- ja asiakirjahallinnossa.

Itä-Suomen yliopiston oikeustieteiden laitoksella on tehty itsenäinen tutkimus tiedonhallinnan sääntelytarpeista. Tutkimusraportti julkaistiin valtiovarainministeriön julkaisusarjassa. Tutkimustulosten perusteella työryhmä esitti kehittämis ehdotuksina, että tiedonhallinnan yleislainsäädäntö tulisi avata ja keskittää se yhteen lakiin

tiedonhallintakaareksi. Uuden lain tarkoituksena on yhtenäistää eri laeissa olevat yleissäännökset tiedon hallinnasta, julkisuudesta ja käytöstä sekä arkistoinnista. Säännöksiä tarkoitus on vahvistaa yhtenäinen tiedonhallinnan, tietovarantojen hyödyntämisen ja kansalaisen oikeuksien toimintamalli sekä mahdollistaa julkisten palvelujen digitalisointi. Raportin mukaan asiakirjahallinnon ja tiedonhallinnan sääntelyä ei ole syytä pitää erillään. (Oikarinen ym. 2016, 15, 72.)

### **3.5 Holhustoimen digitaalisuuden nykytila**

Suomessa toimii noin 70 000 edunvalvojaa, joista noin 30 000 on yksityistä edunvalvojaa. Määrä vastaa myös sitä, kuinka monta tiliä vuosittain toimitetaan maistraateille tarkastettavaksi. Maistraatit palauttavat tilimateriaalin tarkastuksen jälkeen edunvalvojalle, ainoastaan vuosi- tai päätöstililomake jää alkuperäisenä maistraattiin, jäljennös siitä toimitetaan edunvalvojalle.

Tilimateriaali toimitetaan paperisina versioina. Kyse on todella suuresta paperimäärästä. Tästä osa päätyy lopulta päätearkistoon. Osa säilytetään viranomaisen operatiivisessa arkistossa ja osa veloitetaan edunvalvojaa säilyttämään koko valvonnan ajan sekä vielä kolme vuotta sen jälkeen. Lisäksi maistraatit tuottavat itse valtavan määrän paperia erilaisten päätösten ja muiden asiakirjojen muodossa niin asiakkaiden tarpeita kuin viranomaisen omaa arkistoa varten. Kaiken tämän paperiaineiston säilyttäminen vaatii arkistotiloja, koska arkistolaitokseen toimitetaan tällä hetkellä vain pysyvästi säilytettävää aineistoa 40 vuoden jälkeen. Digitaalisuus esiintyy vielä tässä vaiheessa vain viranomaisen omassa järjestelmässä.

Nykyisessä maistraatin verkkoasioinnin palvelussa edunvalvoja voi avata vuosi- tai päätöstililomakkeen, täyttää siihen tarvittavat tiedot, tulostaa vuosi- tai päätöstilin sekä tallentaa tiedot omaan tietojärjestelmäänsä. Digitaalisuus esiintyy tällöin vain edunvalvojan omassa järjestelmässä. Digitalisaation tarkoitus, että tiedot siirtyisivät ilman manuaalisia välivaiheita ei tuollaisessa toiminnassa toteudu. Olen parin viimeisen vuoden aikana aistunut myös asiakkaiden suunnalta hämmennystä ja turhautumista siitä, että digitaalisessa muodossa olevaa tietoa ei voi hyödyntää. Tur-

hautumista aiheuttaa esimerkiksi se, että toiselle viranomaiselle toimitettuja asiakirjoja tarvitaan myös toisessa viranomaisessa alkuperäisenä. Lisäksi asiakkaat ovat kokeneet, että heidän tarpeitaan ei ole huomioitu. Asiakkaan tarpeilla tarkoitetaan tilin laatimista varten tarvittavien tietojen automaattista siirtymistä. Asiakkaat ovat luoneet omat menetelmänsä kirjanpidon laatimiseksi. Siitä on vaikea luopua, mikäli tuleva palvelu ei helpota edunvalvojan nykyistä toimintaa. Asiakas ei saisi konkreettista hyötyä siitä, mikäli joutuisi syöttämään kaikki samat tiedot, jotka jo ovat omassa järjestelmässä, uudelleen toiseen järjestelmään.

Digitalisaatio voisi tässä tapauksessa tarkoittaa esimerkiksi toimintamallin muuttamista digitaaliteknologiaa hyödyntämällä. Tästä saatavat hyödyt voisivat moninkertaistua, koska kehitettävän prosessin lisäksi olisi mahdollista luoda edellytyksiä myös muille hyötyjä tuottaville toimenpiteille. Digitalisaatio jää vielä alkutekijöihin, jos tietoa on olemassa eri järjestelmissä, mutta niitä ei saada sieltä käyttöön asiakkaan hyödyksi. Digitalisaatio ei kuitenkaan ole julkisen hallinnon päämäärä vaan väline. Itse päämäärä on se, että asiakas saa palvelun. Kyse onkin siitä, miten eri välineitä käytetään, jotta asiakas saa tarvitsemansa palvelun tavalla, jonka julkinen hallinto voi toteuttaa käytettävissä olevien resurssien puitteissa. Digitalisaation avulla on tarkoitus uudistaa toimintatapoja asiakaslähtöisesti teknologiaa hyödyntämällä (Valtiovarainministeriö 2017).

#### **4 DIGITILI-PALVELUN SUUNNITTELU**

Uuden palvelun luomisen tarkoitus on tehostaa tiedon käyttöä jo olemassa olevassa palvelussa. Palveluja tehdään asiakasta, ei virkakoneistoa varten. Toisaalta on myös tärkeää, että viranomaisen järjestelmä tuottaa hyötyä myös sitä käyttäville virkamiehille ja myös toisille järjestelmille. Viranomaisen rooli on siten palveluntarjoaja ja myös palvelun käyttäjä. Tällä on paljon merkitystä, koska palveluntuottaja päättää, mitä asiakkaalle tarjotaan. Jos kansalainen osallistuu omien tietojensa keräämiseen ja olisi valmis antamaan ne viranomaisen käytettäväksi, jäisi kansalaisen asiointi pois ja hänelle tarjottaisiin hänen tietoihinsa perustuvia palveluita. (Nenonen 2015, 77). Tässä ehdotuksessani kansalainen on edunvalvoja, joka hakee päämiestänsä koskevia tietoja digitaalisen työkalun avulla.

Julkiseen hallintoon suunniteltavassa palvelussa on huomioitava myös eri reuna-ehdoja. Selvitän näitä seuraavassa luvussa. Tämän jälkeen tuon esille asiakasymmärrystä, jossa hyödynsin kokonaisarkkitehtuuria, palvelumuotoiluun liittyvää Moritzin sekä GDS Design Principles –malleja sekä julkiseen hallintoon kehitettyjä digitalisoinnin periaatteita. Tuon esille käyttäjä- ja toimintälähtöisiä tavoitteita ja eri arviointimenetelmiä sekä arkiston näkökulman. Lisäksi tein kyselyn holhousviranomaiselle, jonka avulla sain koeteltua kehitysehdotukseni toimivuutta.

Otin suunnittelussa huomioon tilivalvonnan kokonaisuuden, mutta keskityn esittämään kuvaukset edunvalvojan näkökulmasta. Tilivalvonta koskettaa holhousviranomaista valvovana viranomaisena, edunvalvojista tilivelvollisina holhousviranomaiselle ja päämiehistä joiden varallisuutta edunvalvojat hoitavat. Lisäksi muita sidosryhmiä ovat esimerkiksi pankit, eläkelaitokset ja muut viranomaiset. Järjestelmien osalta sidosryhmiä ovat holhousviranomaisen käyttämät järjestelmät, edunvalvojan käyttämät järjestelmät ja sovellukset sekä muut järjestelmät ja rekisterit, joiden tuottamaa tietoa voidaan jo nyt hyödyntää, esimerkiksi väestörekisteri.

Toiminnan kehittämisen periaatteena on, että organisaation tuottama prosessi arvioidaan ja kuvataan. Kaikessa kehittämisessä toiminnan perusajatuksena on asiakaslähtöisyys.

#### **4.1 Suunnittelussa huomioitavat reunaehdot, julkinen hallinto**

Julkisen hallinnon toimintaympäristö muodostuu julkista hallintoa ohjaavista laeista, asetuksista, suosituksista ja hallitusohjelmasta. Näistä on johdettu julkisen hallinnon organisaation omaan toimintaan suunnitelmia ja strategisia tavoitteita. Julkisen hallinnon omaa toimintaa ohjataan prosessien mukaisella kehittämisellä, joista näkyvin tuotos on asiakkaan saama palvelu. Toimintaa ohjaa puolestaan tieto ja sen hyödyntäminen. Palvelun suunnittelussa hyödynsin eri suunnittelumenetelmiä.



Otin huomioon eri reunaehdoja palvelun suunnittelussa, joita asetetaan muun muassa lainsäädännöstä. Kansallinen palveluväylä kuuluu 15.7.2016 voimaan tulleen lakiin hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (29.6.2016/571), jota käytetään palveluehdotuksessani. Muita tukipalveluja ovat palvelunäkymät, palvelutietovaranto, tunnistaminen ja asiointivaltuudet. Päämiestä koskevat tiedot kerääntyvät eri rekistereihin. Tiedot liikkuisivat näistä rekistereistä palveluväylän kautta.

EU:n yleistä tietosuojasetusta (27.4.2016/679) aletaan soveltaa 25.5.2018. Yksilöiden suojele henkilötietojen käsittelyssä huomioitaisiin siten, että palvelu tulisi viranomaisen vastuulle. Koska holhousviranomaisen palvelussa käsitellään jo muutoinkin henkilötietoja, olisi tietosuojasäännösten huomioiminen ja niiden osoittaminen jo vakaalla pohjalla.

Julkisen hallinnon viranomaisia koskevan palveluperiaatteen mukaan viranomaisen on pyrittävä järjestämään asiointi viranomaisessa siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluja. (Hallintolaki 6.6.2003/434, 8 §). Asioinnin tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan, että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäten. (HE 72/2002 vp, 57). Julkisen hallinnon viranomaisen on järjestettävä sähköinen asiointi, mikäli niiden resurssit siihen riittävät (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13 5§). On myös huomioitava, että viranomaisen ei voi omalla päätöksellään jättää vastaanottamatta muita kuin sähköisesti annettuja tietoja, vaikka se olisi oman toiminnan kannalta tehokkainta. (Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus 2016, 288-289).

Lisäksi on huomioitava hallitusohjelmat ja muut poliittisten tai organisaatiokohtaisten tavoitteiden asettamiseen liittyvät dokumentit, kuten strategia-asiakirjat sekä julkiselle hallinnolle asetetut vaikuttavuus ja tuloksellisuusvaatimukset. Maistraatin strategia-asiakirjaan (2016-2019) on kirjattu kaksi vaikuttavuustavoitetta; ”varmistamme asiakkaiden oikeusturvan toteutumisen” sekä ”asiakas saa tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti”. Oikeusturvan toteutumisen varmistaminen toteutetaan yhdenmukaisilla palveluprosesseilla. Palvelujen sujuvuuteen on kirjattu

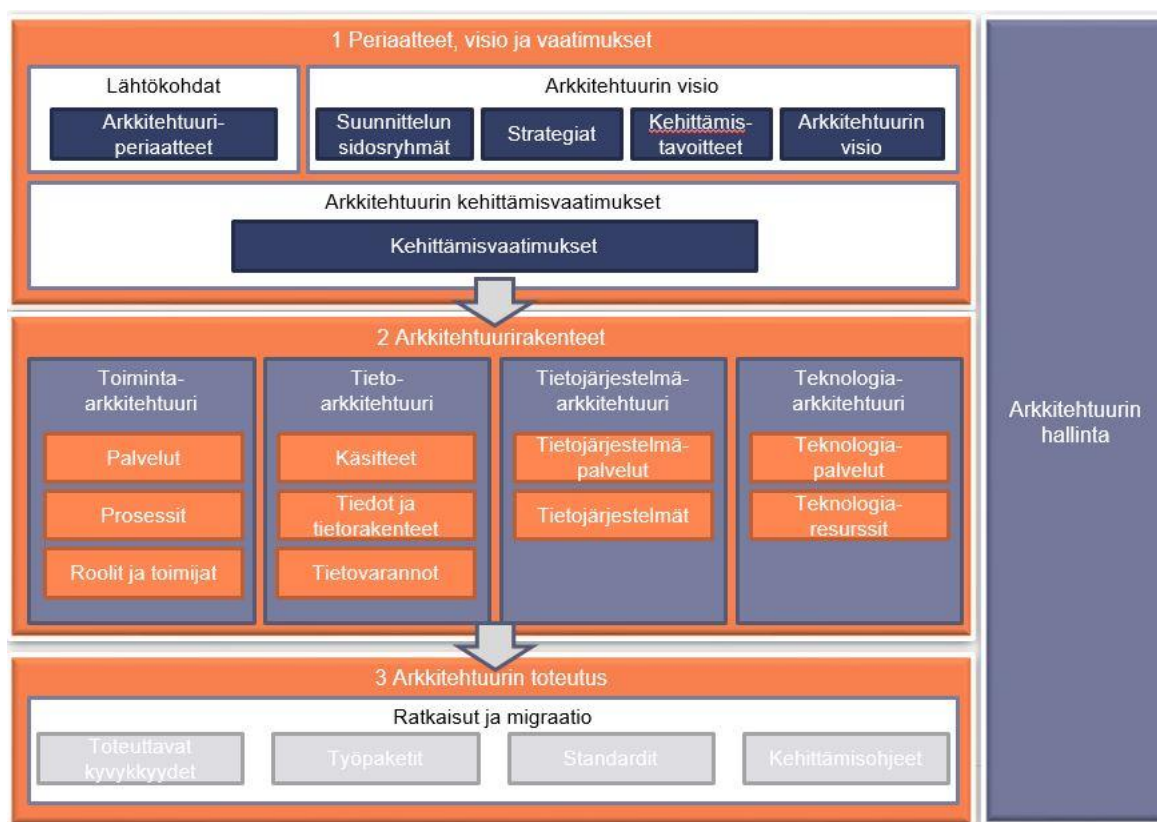
palveluiden ja palvelukanavien asiakaslähtöinen kehittäminen, asiakkaan hallinnollisen taakan vähentäminen sekä tilastot ja avoin tieto. Maistraattien toiminnalliseen tuloksellisuuteen on kirjattu toiminnan asiakaslähtöinen organisointi sekä toiminnan laadun parantaminen. (Maistraattien kokonaisarkkitehtuuri 2016-2019, 11.)

Pääministeri Sipilän hallituskauden yhtenä kärkihankkeena on digitalisoida julkiset palvelut. Hallitusohjelman mukaan uuden teknologian, digitalisaation ja uusien liiketoimintakonseptien käyttöönottoa edistetään lainsäädäntötoimin. Lisäksi luodaan edellytyksiä uusille liiketoimintatideoille avoimen datan ja tietovarantojen paremmalla hyödyntämisellä. Innovatiivisten hankintojen osuudeksi tavoitellaan kaikista julkisista hankinnoista viittä (5) prosenttia. (Hallitusohjelma 2015). Valtiovarainministeriö on myös asettanut hallitusohjelman digitalisaatiotavoitteiden ja julkisen hallinnon ICT-kehittämisen seurantaryhmän. (Digitalisaatio 2020.) Merkittävistä tietojärjestelmähankkeista on pyydettävä valtiovarainministeriön lausunto. Tätä ennen hankkeesta tulee tehdä ministeriössä laaditun arviointikehikon mukainen hankearviointi.

Julkisen hallinnon viranomaisen on suunniteltava ja kuvattava kokonaisarkkitehtuurinsa tietohallintolain (634/2011) mukaisesti. Laki ei edellytä suoraan, että viranomaiset käyttävät yhtenäistä kokonaisarkkitehtuuria, vaan viranomaisten on suunniteltava ja kuvattava oma kokonaisarkkitehtuurinsa (7 §) ja toteutettava tietojärjestelmiinsä siinä määritellyt yhteentoimivuuden kuvaukset ja määrittäykset (9 §). Tässä työssä viranomaisten on noudatettava toimialakohtaisia määrittäyksiä, joiden tuottaminen on ministeriöiden vastuulla (8 §). Lain tarkoituksena on tehostaa julkisen hallinnon toimintaa sekä parantaa julkisia palveluja. Tällä varmistetaan myös tietojärjestelmien yhteentoimivuus (HE 246/2010 vp).

JHS 179 –kokonaisarkkitehtuurimenetelmä tukee tietohallintolain tarkoittamaa kokonaisarkkitehtuurin ja yhteentoimivuuden suunnittelua ja kuvaamista. JHS 179 –suositus määrittää kokonaisarkkitehtuurin seuraavasti: ”Kokonaisarkkitehtuuri on toiminnan, prosessien ja palvelujen, tietojen, tietojärjestelmien ja niiden tuottamien palvelujen muodostaman kokonaisuuden rakenne.” (JHS 179, 2.) Tärkein näistä

on toiminta, sillä toiminnan tuloksena asiakkaat saavat palvelunsa. Toiminnan kehittämistä johdetaan vaatimukset kolmelle muulle näkökulmalle. Kehittäminen kuuluu toiminta- ja tietoarkkitehtuurinäkökulmaan. Toiminnan kehittämisen taustalla olevat strategiat ovat osa toiminta-arkkitehtuuria. Tämän tavoitteena on suunnitella palveluiden tuottaminen siten, että asiakkaiden tarpeet ja odotukset on huomioitu. (JHS 179, 10.) Rajasin kehittämisen suunnittelun toiminta- ja tietoarkkitehtuuritasolle. Suunnittelu rajautuu siten arkkitehtuurin yläkäsitteisiin. Tarkemmat kuvaukset laadittaisiin organisaation kokonaisarkkitehtuurista vastaavalla taholla. Seuraava kuva kertoo, miten opinnäytetyöni liittyy arkkitehtuurin viitekehykseen.



**KUVA 4. Arkkitehtuurisisällön viitekehys. (JHS 179).**

Tietoarkkitehtuurin mukaan määritellään ne keskeiset toimenpiteet, jotka liittyvät kriittisimpiin ydin ja palveluprosesseihin. (JHS 179, 25). Tietoarkkitehtuurin avulla kuvataan tietovarannot, joista tiedot tulee saada. Kyse on siitä, mistä tiedot saadaan ja miten ne saadaan hyödynnettyä. Tällä tasolla selvitetään toimintaa varten tarvittavat tietovarastot ja niiden hallinnointi. Tässä työssä ydinprosessina on tili- valvonta ja palveluprosessina edunvalvojan näkökulmasta vuosi- tai päätöstilin

laatiminen ja toimittaminen. Tuon yleisellä tasolla esille tähän tasoon liittyviä palveluja ja tietojen hyödyntämistä kuvan 6 avulla, joka kuvaa tulojen ja menojen ilmoittamista.

Tietojärjestelmäarkkitehtuurista annetun suosituksen (JHS 179) avulla kartoitetaan ja kuvataan organisaation tietojärjestelmät, keskeiset riippuvuudet muihin tietojärjestelmiin ja prosesseihin. Teknologia-arkkitehtuurin avulla kuvataan laitteet, palvelimet ja niihin liittyvät palvelut, integraatiot muihin tietojärjestelmiin ja niiden välinen tiedonvaihto. Omat taitoni eivät riitä tämän tason kuvauksien laatimiseen, jonka takia kehittämis ehdotuksenikin liikkuu toiminnan ja tiedon tasoilla.

## **4.2 Käyttäjälähtöiset ja toiminnalliset tavoitteet**

Vaatimusten määrittelydokumentin tehtävänä on toimia tilaajan ja toimittajan välisenä kommunikaation välineenä. Mitä paremmin osapuolet ymmärtävät toisiaan, sen parempi on lopputulos. (JHS 173, 5). Maistraatilla on sekä omasta toiminnasta (strategia-asiakirja) että ulkoapäin (hallitusohjelma, lait, asetukset, suositukset) annettuja tavoitteita. Käyttäjälähtöisillä tavoitteilla kuvataan sitä, kuinka hyvin ja millaisin rajoituksin käyttäjä tai muu sidosryhmä haluaa järjestelmää hyödyntää ja mitä ominaisuuksia järjestelmällä on oltava. (JHS 173, 5).

Käyttäjällä tarkoitan tässä yhteydessä sekä edunvalvojaa että viranomaista, jotka ovat palvelun asiakkaita. Asiakkaan käsitettä palvelutuotannossa käytän samoin kuin Valtiontalouden tuloksellisuustarkastuskertomuksessa (6/2016, 59) on ymmärretty. Asiakas kuvataan sen mukaan niin hallinnon sisäisenä, jolloin palvelua hyödyntävä taho on viranomainen kuin ulkoisena asiakkaana, jolla tarkoitetaan palvelun loppukäyttäjää. Tässä tapauksessa loppukäyttäjä on edunvalvoja. Edunvalvojille olisi tarpeellista saada työkalu, jolla heidän velvollisuutensa (HoITL 442/1999, 29-45 §) viranomaisia kohtaan helpottuisi. Viranomaiselle puolestaan olisi tarpeellista antaa jo suoraan mahdollisimman tarkat tiedot varallisuudesta, jotta valvontatoiminta olisi tehokasta. Palvelua käyttäisi edunvalvoja. Palvelun tavoitteena on poistaa tai vähentää edunvalvojan asiointitarvetta sekä toteuttaa jäljelle jäävä palvelu mahdollisimman helpoksi käyttää.

Palvelun laatua ja käytettävyyttä tulisi arvioida. Tähän on käytössä erilaisia arviointimenetelmiä. Lisäksi palvelu tulisi testata ja iteroida. Valtiovarainministeriöllä on oma kriteeristö, lisäksi on heuristisia listoja, on valmiita standardeja (esim. ISO 9241-11 tuottavuus, tehokkuus ja miellyttävyys ja ISO/IEC 25010 tuotelaatumalli) ja pieleen menneistä hankinnoista voi lukea Valtiontalouden tarkastusviraston kertomuksista. Palvelun käytön tulisi olla niin helppoa, että erillisiä käyttöohjeita ei tarvittaisi. Jakob Nielsenin (2012) mukaan käytettävyys on kokonaisuus, jonka osatekijät voidaan jakaa: opittavuuteen (learnability), tehokkuuteen (efficiency), muistettavuuteen (memorability), virheettömyyteen (errors), miellyttävyyteen (satisfaction) ja hyödyllisyyteen (utility).

Lisäksi järjestelmällä voi olla toiminnallisia tai ei-toiminnallisia vaatimuksia. Toiminnalliset vaatimukset voivat olla joko käyttäjä- tai järjestelmävaatimuksia. (JHS 173, JHS 190). Näitä tietoja voisi olla esimerkiksi tietojen automaattinen päivittyminen muihin järjestelmiin tai määräpäivämuistutus. Ei-toiminnallisia vaatimuksia ovat suorituskykyyn, kuten vaste- ja käyttöaikaan, turvallisuuteen, luotettavuuteen ja myös arkkitehtuuriin liittyvät vaatimukset. Lisäksi on vielä ulkoisia, liittyntävaatimuksia. Näitä tässä ehdotuksessa olisi toisten järjestelmien liittyvät rajapinnat, palveluväylä ja vyöhykeväyläliitynnät salatun tiedon välittämiseen.

Järjestelmää koskeva hankinta tulisi arvioida myös siitä näkökulmasta, että palvelu olisi viranomaisen tuottama. Palvelun suunnittelussa huomioin tulevan pankkeja koskevan PSD2 (Payments Services Directive 2) –maksupalveludirektiivin. Sen avulla mahdollistettaisiin päämiehen varallisuustietojen saaminen eri lähteistä. Tiliotteiden saamisen lisäksi palvelussa tulisi pystyä tarkastelemaan myös niiden sisältöä. Tällä tavoin myös tiliotteilla näkyvät maksutapahtumat, jotka sisältävät tiedostoksi muodostetut tositteet, olisivat saatavilla. Mikäli tätä vaatimusta ei hyödynnettäisi, näen sen mahdollisena uhkana. Tästä samasta asiasta kertoo markkinoiden disruptio, murtaminen (disruption). Tällöin markkinoille tulee uusia toimijoita, jotka murtavat perinteisten yritysten ansaintaa ja toimintamalleja. Uudet haastajat ovat huomanneet, että he voivat vastata olemassa oleviin asiakastarpeisiin aivan uudella tavalla, digitaalisuutta hyödyntämällä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 26).

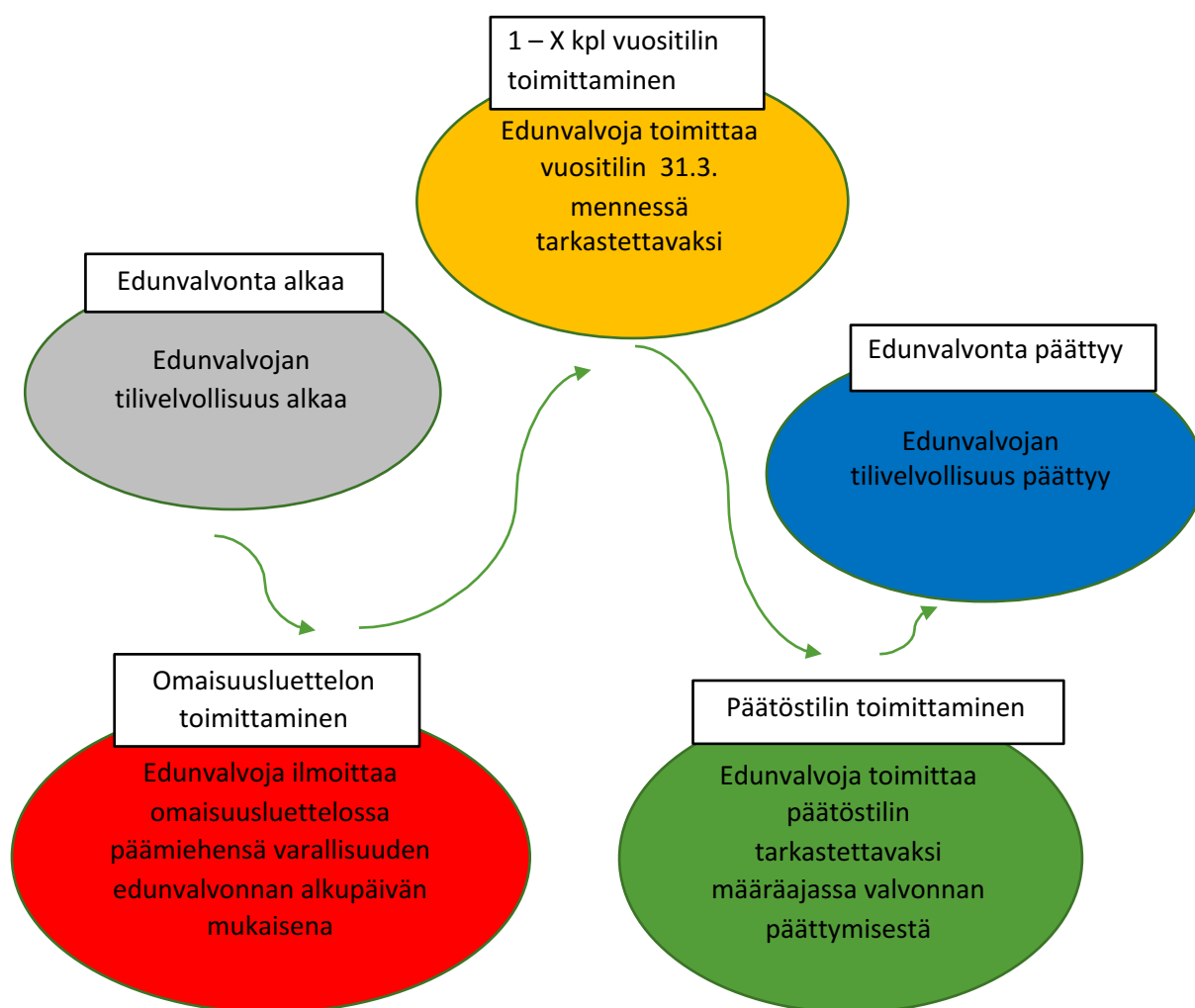
Oikeusministeriön työryhmän mietinnössä olevaan luonnokseen maksupalvelulaikiin tehtävistä muutoksista on kirjattu 8 §:n 10 kohtaan: tilitietopalvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa palveluntarjoaja antaa tietoverkon välityksellä koottua tietoa toisen palveluntarjoajan tai useamman palveluntarjoajan pitämistä maksupalvelun käyttäjän maksutileistä. (Oikeusministeriö 2017, 79,102) Jäsenvaltioiden on pantava direktiivi täytäntöön viimeistään 13.1.2018. Tilitietopalvelun tarjoaja saa tarjota vain palveluja, jotka perustuvat maksupalvelun käyttäjän nimenomaiseen hyväksymiseen. Pääsy voi tapahtua ainoastaan nimettyjen maksutilien tietoihin ja niihin liittyviin maksutapahtumiin. Lisäksi palveluntarjoajan on huolehdittava käyttäjän henkilökohtaisten turvatunnusten asianmukaisesta käytöstä, todentamisesta ja tietojen säilyttämisestä. (Oikeusministeriö 2017.)

Koska PSD 2-direktiivi mahdollistaa uusien toimijoiden mukaan tulon nopeallakin toteutuksella, olisi julkishallinnon hyvä olla varautunut tällaiseen. Tämän takia ehdotuksessani palvelun tuottaisi viranomainen, joka myös vastaisi ja hallinnoisi sitä. Hankinnan kannalta on myös tarpeen selvittää, tuottaako ehdotuksen mukainen toimintamalli asiakkaalle toivottuja hyötyjä. Tällä varmistetaan se, että hankkeita ei tehdä virkakoneiston ylläpitämiseksi.

### **4.3 Palvelumuotoilu “digitilin” suunnittelussa**

Palvelumuotoilun tavoitteena on kehittää hyödyllisiä palveluita, jotka vastaavat asiakkaan tarpeisiin ja tuottaa heille arvoa. Se ei korvaa olemassa olevia malleja vaan täydentää niitä. Keskityn palvelumuotoilun metodeista asiakasymmärryksen lisäämiseen ja hankkimiseen. Näiden menetelmien avulla tuon käyttäjätarinoita näkyväksi. Käyttäjätarinoita varten en haastatellut virallisesti edunvalvojia, koska jokaisen päämiehen asiat ovat salassa pidettäviä ja niistä voisi tunnistaa henkilön. Tarinat ovat siten muodostuneet oman työhistoriani kautta asiakasyhteydenottoja yhdistellen ja sekoitellen todellisia ja kuvitteellisia tilanteita. Tämän valinnan tein myös siksi, että sain kuvattua tarinoihin eri näkökulmista olevia ja aina kyseiseen tapahtumaan tärkeitä asioita. Menetelmää voi kutsua myös palvelumuotoiluprosessin ennakoi ja ideoi -vaiheeksi.

Asiakkaan prosessia kuvataan palvelupolun avulla (service path, customer journey). Palvelupolku on aikaan sidottu prosessi. Edunvalvojan ja viranomaisen kohtaamiset tapahtuvat valvonnan elinkaaren aikana palvelutuokioissa. Tilivalvonnan elinkaari alkaa edunvalvontapäätöksestä ja päättyy joko määräajan mukaan, päämiehen täysi-ikäistymiseen tai päämiehen edunvalvonnan lakkauttamiseen tai valvonnan päättymiseen muusta syystä. Asiakkaan kanssa käytävä vuorovaikutus koostuu useista kontaktipisteistä, joita käydään edunvalvojan ja viranomaisen välillä. Kontaktipisteinä tarkastellaan ainoastaan tilivalvontaan liittyviä kohtaamisia. Laadin seuraavan kuvan, jonka avulla hahmotan edunvalvojan ja holhousviranomaisen välisiä kohtaamisia tilivalvonnan elinkaaren aikana.



**KUVA 5. Edunvalvojan tilivelvollisuuden kontaktipisteet**

Tilivelvollisuus alkaa samalla kun edunvalvontapäätös on tehty. Näihin kontaktipisteisiin voi kuulua erilaisia yhteydenottoja niin edunvalvojan kuin holhousviranomaisen puolelta. Edunvalvoja saattaa soittaa ja kysyä neuvoja esimerkiksi vuosi- tai päätöstilin täyttämistä varten tai hän voi kysyä tarvitseeko tietty toimenpide holhousviranomaisen luvan. Viranomaisen puolelta yhteydenotto puolestaan liittyy usein täydennyspyyntöihin.

### *Moritzin mallin metodit*

Suunnittelin palvelun toimimaan koko elinkaaren ajan. Tilivelvollisuuden päättymiseen liittyy vielä tehtäviä, jotka otin myös huomioon. Hyödynsin palvelun suunnittelussa myös Stefan Moritzin ja GDS Desingn Principles -mallien mukaisia metodeja.

Moritzin mallin (2005) mukaan nämä ovat: 1. Ymmärtäminen 2. Ajattelu/Pohtiminen 3. Luominen/Kehittäminen 4. Seulominen 5. Selittäminen 6. Toteuttaminen. (Koivisto 2007, 74). Olen tiedostanut asiakkaiden tarpeet ja kartoittanut palvelun kontekstin. Olen analysoinut ensimmäisen ymmärrysvaiheen tietoja ja jatkanut suunnittelua. Luomisvaiheessa kehitin palvelun ja ratkaisun edellisten vaiheiden perusteella. Selittämismuokkauksessa kirjoitin käyttäjätarinoita, joiden avulla tuon ilmiötä esille ja jotta kaikilla olisi sama ymmärrys asiasta. Toteuttamismuokkaukseen asti ei tällä työllä päästä. Kehitysehdotukseni päämääränä on vakuuttaa päättäjät ehdotuksen järkevyydestä sekä asian tärkeydestä.

### *GDS Desing Principles –mallin metodit*

Tutustuin myös Iso-Britannian hallituksen (GOV UK) käyttämään GDS Desing Principles –malliin, jonka malli on 10 –kohtainen. Myös tämä malli lähtee käyttäjätarpeen ymmärtämisestä. Esitän seuraavassa nämä kymmenen kohtaa.

*”Start with user needs”*. Mallissa korostetaan sitä, että jos käyttäjien tarpeita ei ymmärretä, ei myöskään osata rakentaa oikeita asioita. Tämä on ollut johtoajatus koko kehittämistyölleni.



*"Do less"* tarkoittaa sitä, että julkiseen hallintoon toteutettavaa palvelua pystyisi myös toiset viranomaiset käyttämään. Pyörää ei tarvitsisi keksiä aina uudelleen. Julkishallinto voi tarjota yhteisiä resursseja. Tätä ajatellen sovellus voisi palvella myös toisia viranomaisia esimerkiksi käyttöliittymän avulla. Niille viranomaisille, jotka tarvitsevat asiakkaan tietoja suoraan tiliotteilta, tietyltä ajanjaksolta sekä yhteenlaskettuina, olisi varmaan hyötyä palvelusta. Tällainen tarve voisi olla jonkun etuuden hakemista varten tai lisäominaisuus veroehdotuksen täydentämiseksi asiakkaan toimesta. Mikäli viranomaisen palvelussa tositteiden säilyttämiseen liittyvä todisteellinen taakka on asiakkaalla, olisi palvelun arkistointiominaisuudesta hyötyä tällaista varten. Nämä kaikki viranomaistoiminnot voivat hyvin liittyä myös edunvalvojan hoidettaviin tehtäviin. Näin ollen nämä voisivat olla palvelun kehittämisen pitkän aikavälin toteutuksessa huomioitavia.

*"Desing with data"* tarkoittaa sitä, että todellisesta maailmasta voidaan oppia, kuinka käytettävä nykyinen palvelu on. Ei arvailuja, vaan päätöksiä todellisen tiedon pohjalta. Oman havainnointini perusteella edunvalvojen palvelutarve on todellinen. Olen keskustellut lukuisten edunvalvojen kanssa siitä, miksi tiliotteiden toimittaminen ei yksin riitä, vaan niistä täytyy myös kerätä tiedot lajiteltuna ja yhteenlaskettuna vuosi- tai päätöstililomakkeelle. Lisäksi ongelmia on ollut tositteiden toimittamiseen liittyen, muun muassa sähköisenä olevien aineistojen siirtäminen.

*"Do the hard work to make it simple"* tarkoittaa sitä, tee kova työ näyttämään helpolta, että ei vastattaisikaan "tämä on aina tehty näin". Vaatii kovaa ja rankkaa työtä tehdä palvelu näyttämään helpolta, lisäksi se olisi oikea tapa kehittää. Tämä selviää jäljempänä olevasta kuvasta 8.

*"Iterate. Then iterate again"* tarkoittaa sitä, että paras tapa olisi rakentaa hyvä palvelu ja testata sitä. Iteroinnilla löydetään riskit. Jos prototyyppi ei toimi, ei saisi pelästyä vaan tulisi aloittaa kierros uudelleen. Testausvaiheeseen asti en tällä työllä pääse. Tällä työllä pyrin vaikuttamaan siihen, että palvelun tarpeellisuus nähtäisiin samalla tavalla. Tämä edistäisi palvelun toteutumista.

*"This is for everyone"* tarkoittaa sitä, että palvelua ei rakenneta yhteen tarpeeseen, vaan koko kansalle. Palvelussa tulee huomioida, että he, jotka tarvitsisivat palvelua eniten, ovat juuri heitä, joiden mielestä tilivelvollisuuden täyttäminen on vaikeaa. Olen tunnistanut tämän siten, että edunvalvojia on yhtä monenlaisia kuin on ihmisiäkin. Osa joutuu tehtävään pakolla, osa hakeutuu oma-aloitteisesti. Tilivalvonta ja sen tarpeellisuus nähdään ja tulkitaan yhtä monella tavalla. Tilin laatimisessa on samoin monia erilaisia versioita. Vaikka tilin laatiminen olisi hyvin puutteellista, ei se silti tarkoita sitä, ettei päämiehen asioista olisi huolehdittu. Tämän selvittäminen vaan vie aikaa. Tämä esimerkki on hyvä kuvaamaan tilannetta, että palvelusta olisi erityisen suuri hyöty juuri heille, jotka eivät vain jostakin syystä kykene täyttämään vuositiliä oikein.

*"Understand context"* tarkoittaa sitä, että palvelu suunnitellaan ihmisille. Tällä selvitetään muun muassa sitä, missä he käyttävät palvelua ja ovatko he koskaan käyttäneet nettipalveluja. Palvelu on suunniteltu digitaaliselle alustalle, jonka avaaminen vaatii vahvan tunnistautumisen. Palvelu tulisi siten käytettäväksi kaikilla niillä laitteilla, joilla on mahdollista saada internet yhteys. Palvelun käytettävyyttä tulisi kuitenkin testata eri laitteilla.

*"Build digital services, not websites"* tarkoittaa sitä, että palvelu suunnitellaan siten, että se auttaa ihmistä tekemään jotakin. Tämän tehtävänä on selvittää, mitkä ne tarpeet ovat ja rakentaa palvelu niitä varten. Tämä palvelu vastaa edunvalvojien tarpeeseen laatia, toimittaa ja arkistoida vuosi- tai päätöstililaineistot. Palvelu auttaisi siten edunvalvojien velvollisuuksien täyttämisessä.

*"Be consistent, not uniform"* tarkoittaa sitä, että on oltava johdonmukainen eikä yhtenäinen. Käytetään samaa kieltä ja samoja kuvioita aina kun mahdollista. Mikäli muutoksia tulee, ne tuodaan asiakkaalle ymmärrettävästi esille. Vuosi- tai päätöstili on asiakirja, joka viranomaisen tulee arkistoida. Lisäksi tietojen ilmoittaminen jo tutulla asiakirjalla auttaisi edunvalvojia myös digitaalisen palvelun käyttöönotossa. Tiedot näyttäytyisivät samoin kuin aiemmin, poikkeuksena vain olisi velvoitteiden sujuva täyttäminen.

*"Make things open: it makes things better"* tarkoittaa sitä, että tehdään asioita avoimesti. Jaetaan koodia, menetelmiä, ideoita, aikeita ja epäonnistumisia. (GOV.UK) Tällä tavoin on esimerkiksi saatu aikaiseksi julkishallintoa koskevat digitalisoinnin periaatteet (2/2016). Kehitysehdotukseni on puolestaan kokonaan julkinen. Kehitysehdotukseni julkistetaan opinnäytetyössäni ja sen sisältämiä tietoja saa hyödyntää julkaisemisen jälkeen.

Käytin yllä mainittuja metodeja asiakkaan palvelutarpeen ymmärtämisen esille tuomiseen, palvelupolun kuvaamiseen sekä palvelun mallintamiseen. Tuon seuraavaksi esille kolme eri tarinaa, joiden kautta voi lisätä asiakasymmärrystä.

### *Käyttötarina muistisairaana päämiehen edunvalvojasta*

Tarina edunvalvojasta, jonka päämiehenä on muistisairas puoliso. Asioiden hoitamiseksi tarvittiin virallinen edunvalvontamääräys, joka käsiteltiin maistraatissa. Edunvalvojan tarina liittyy ensimmäisen vuositilin toimittamiseen maistraatille.

Päämiehen muistisairaus on vielä lievä, hän ymmärtää ja muistaa vielä asioita. He ovat olleet naimisissa 50 vuotta ja asiat ovat aina hoituneet. Laskuja ei ole jäänyt maksamatta ja omaisuus on velatonta. He pystyvät vielä käymään kesäpaikallaan. Muistisairas puolisokin (päämies) muistaa paikan ja muistaa myös siellä aikanaan tapahtuneita asioita. Tilaan kuuluu myös 20 hehtaarin metsätila, jonka päämies omistaa. Päämiehen sairastuttua vakavasti, meni heidän elämänsä raiteiltaan. Muistisairaus oli vähäinen uuteen diagnoosiin verrattuna. Henkinen kuormitus oli kova. Heidän eläkesäästönsä eivät riittäisi kalliiden hoitojen maksuun. Vaihtoehtoina heillä oli myydä joko talo tai metsää. Järkevimpänä ratkaisuna edunvalvojana toimiva rouva päätyi puolisonsa kanssa yhdessä metsän myymiseen. Hän otti metsäyhtiöön yhteyttä ja pyysi sieltä tarjouksen. Metsäasiantuntijan mukaan metsän harvennus olisi myös järkevää metsän hoidollisesta näkökulmasta. Rouva teki sopimuksen yhtiön kanssa ja puukaupasta saadut rahat maksettiin päämiehen tilille. Hän oli tätä ennen jo saanut vakuutettua hoitojen tarjoajalle, että hän maksaa laskut heti, kun puukaupan ennakkomaksu olisi tilillä. Hoitojen viivästyminen olisi ollut päämiehelle kohtalokasta.

Rouva hoiti miestänsä myös omaishoitajan roolissa. Henkisesti raskaan vuoden jälkeen hänelle ei tullut mieleen, että holhousviranomaiselle olisi tullut laatia vuosiliiti määräaikaan mennessä. Hän sai ensimmäisen kehotuksen laatia tili ja toimittaa se holhousviranomaiselle. Muuten holhousviranomainen voi ryhtyä 57 §:n mukaisiin toimenpiteisiin. Rouva säikähti kehotusta ja yritti kasata tilin ja tehdä siihen laskelmia. Se oli hyvin työlästä. Tilioitteita hän ei ollut muistanut pyytää, eikä niitä saanut enää oikealta ajalta siinä vaiheessa nettipankistakaan. Lopulta hän sai pankista maksulliset tiliotteet, jotka hän maksoi omista varoistaan. Sitten hän laski ruutuvihkoon tiliotteen mukaisia tuloja ja menoja, eritteli ne mielestään oikealla tavalla ja toimitti tilin liitteineen viranomaiselle.

Holhousviranomaisesta lähetettiin jälleen kirje edunvalvojalle. Tällä kertaa pyydettiin selvitystä. Holhousviranomaisen mukaan tili ei ollut oikein täytetty, tietoja puuttui, metsän myyntiin ei oltu haettu lupaa, päämiehelle ei oltu annettu tilikauden aikana lainkaan käyttövaroja ja edunvalvojan palkkiota oli peritty 3 000 euroa. Rouva pelästyi jälleen ja epäili jo joutuvansa vankilaan. Rouvan poika kuitenkin sai rauhoiteltua hänet. Tämän jälkeen rouva otti yhteyttä selvityspyynnön laatijaan. Rouva selvitti asiat ja pyysi anteeksi, kun ei ollut osannut täyttää lomaketta oikein. Kuunneltuaan rouvan selvitykset holhousviranomainen opasti tätä jatkotoimenpiteitä varten. Metsän myynnille voitiin hakea lupa jälkikäteen, jolloin se tulisi päämiestä sitovaksi. Rouva oli toiminut viisaasti, kun oli pyytänyt asiantuntijalausunnon metsänhoidollisesta tarpeesta. Käyttövarakäytäntö selvitettiin ja todettiin, että rouva voi kirjoittaa seuraavaan tiliin, että päämiehelle ei voi antaa omaan käyttöön varoja, koska hän ei niitä pysty itsenäisesti käyttämään. Hän tarvitsee apua ja tukea kaikessa päivittäisessä toiminnassaan. Edunvalvojan palkkio osoittautuikin omaishoitajalle maksettavaksi korvaukseksi. Rouva oli ymmärtänyt, että hänen kuuluisi se ilmoittaa. Palkkiota hän ei halua periä lainkaan.

Asioiden selvittyä holhousviranomainen rauhoitteli rouvaa ja kertoi, että mitään sellaista ei ollut tapahtunut, mitä ei voisi jälkeinpäin selvittää. Tämä tieto sai rouvan purskahtamaan itkuun. Asiat eivät olleet alkuunkaan sellaisia, mitä edunvalvojan laatimasta tililomakkeesta olisi voinut ensi alkuun päätellä. Edunvalvojan valvonnan tarkoitus on tukea ja ohjata edunvalvojaa tärkeässä tehtävässään, ei pelottaa

edunvalvojaa. Asiakkaan ei tarvitse anteeksipyydellen lähestyä viranomaista. Tilivelvollisuuden täyttämistä voidaan helpottaa. Se ei tarkoita sitä, että holhousviranomaisen ryhtyisi toimimaan edunvalvojan roolissa. Edunvalvoja hyötyisi siitä, että tilivelvollisuutta varten olisi työkalu, jonka avulla hän voisi ilmoittaa myös päämiehensä pankkitilien tiedot ja niissä tapahtuneet muutokset. Lisäksi hän kirjoittaisi sanallisen selvityksen siitä, mitä tilikauden aikana on tapahtunut. Näillä tiedoilla valvova viranomaisena saisi tiedot tarkasti. Edunvalvojan voisi olla luonnollista kertoa omin sanoin asioista, mitä hän on päämiehensä puolesta tilikauden aikana tehnyt. Tarkastus ei ole vain lukujen tuijottamista. Lukujen takana tapahtuu paljon sellaista, mikä selviäisi vain edunvalvojan kertomuksesta. Jokainen päämies on erilainen. Tätä sanallista kertomusta varten on Itä-Suomen maistraatin Mikkelin yksikössä käytössä ohje yleiskatsauksen sisällöstä.

#### *Käyttötarina alaikäisen lapsensa edunvalvojasta*

Toinen esimerkki on isästä, joka on alaikäisten lapsiensa edunvalvoja. Lapset merkittiin holhousasioiden rekisteriin, koska heidän äitinsä menehtyi tapaturmaisesti. Lapset saivat vakuutuskorvauksia ja heille maksettiin eläkettä. Isä yritti selviytyä järkytyksestä ja pitää samalla huolta itsestään ja lapsistaan. Hän oli menettänyt puolison ja lapset äidin. Selviytyminen ei ollut helppoa.

Taloudelliset asiat alkoivat tuottaa ongelmia. Lainanmaksu ja kaikki maksut oli ennen maksettu yhdessä. Tilanne oli muuttunut. Isän omat varat eivät riittäneet tuossa olevaan lainaerän lyhennykseen. Hän ajatteli tekevänsä kaikille hyvää maksamalla lainat pois. Hän käytti siihen lapsien vakuutuskorvaukset. Rahaa jäi vielä ja hän ajatteli, että jos hän sijoittaa ne tuottavasti, rahaa olisi hyvin säästöissä, kun lapset tulisivat täysi-ikäiseksi ja tarvitsisivat varoja opiskeluun ja asunnon hankkimiseen. Tilivelvollisuuden hän täytti määräajassa. Tili oli oikein laadittu. Myöhemmin hänelle tuli kirje, jossa häntä pyydettiin saapumaan henkilökohtaisesti kuultavaksi maistraattiin. Hän ei ollut ymmärtänyt, kuinka montaa holhoustoimesta annettua lain pykälää hän oli oikonut. Hän ei olisi saanut ottaa lapsiltaan lainaa maksaakseen velat. Hän ei ollut ymmärtänyt, että osakkeiden arvo voisi romahtaa, niiden arvo oli enää 0 euroa. Hän oli siis kuluttanut lapsien koko käteisvarallisuuden,

yhteensä noin 50 000 euroa. Hänelle haluttiin kertoa henkilökohtaisesti asian vakavuudesta. Holhousviranomaisen suhtautuu erittäin kielteisesti alaikäisten ja heidän vanhempiansa välisiin velkasuhteisiin. Lähtökohta on, että edunvalvoja ei saa lainata päämiehensä varoja. Edunvalvoja saattaa syyllistyä sellaisessa toiminnassa jopa kavallukseen. (Heikkinen ym. 2003, 102).

Isälle annettiin kuitenkin mahdollisuus korjata tilanne. Asiaan määrättiin edunvalvojan sijainen, joka selvittäisi isän velkamäärän lapsilleen, laatisi velkakirjat ja valvoisi velkojen takaisinmaksua. Isä ymmärsi tämän jälkeen, että hän ei voi käyttää lapsien vakuutuskorvauksia samoin kuin eläketuloja. Lasten saamat eläkkeet on tarkoitettu kattamaan kuolleen vanhemman puuttuvaa elatusta (Heikkinen ym. 2003, 184).

Mikäli isän käyttämä palvelu olisi tehnyt varmistuksen rahojen tarkoituksenmukaisesta siirrosta, olisi tältä vältytty. Hän ei olisi pystynyt siirtämään lapsen tilillä olleita varoja ilman, ettei hän olisi ollut tietoinen asian vakavuudesta ja mahdollisista seurauksista.

#### *Käyttötarina insinööriä, joka toimii äitinsä edunvalvojana*

Kolmas käyttötarina kuvaa 40-vuotiasta insinööriä, joka toimii äitinsä edunvalvojana. Hän on tottunut laatimaan erilaisia taulukoita ja hänen mielestään holhousviranomaisen antamalla apulaskelmalomakkeella voi sytyttää saunan. Hän on kehittänyt itselleen toimivan excel-pohjaisen kirjanpitosovelluksen, jonka avulla hän lajittelee ja saa yhteenlasketut tiedot valmiiksi tilin täyttämistä varten. Aina uuden tiliotteen saapuessa hän täyttää tunnollisesti omaa taulukkoaan. Hän kirjaa jokaisen tiliotteen tapahtuman omaan lokeroon, tulo- tai menopuolelle. Hän käy kirjanpidon läpi joka kuukausi, liittää laskut tiliotteisiin ja kasaa kansioon kaikki päätökset ja asiakirjat mitä tilikauden aikana on saapunut. Hän tarkistaa myös kuukausittain saldojen vastaavuuden tiliotteisiin. Lopulta kun joulukuun tiliote on saapunut, hän saa taulukkonsa valmiiksi ja siirtää jo valmiiksi yhteenlasketut tiedot tililomakkeelle. Hänen osaltaan tililomakkeen täyttäminen on helppoa, koska hänellä on toimiva

systeemi tietojen kirjaamiseen. Hänen oma excel-taulukko. Tililomakkeen allekirjoittamisen jälkeen hän toimittaa materiaalin tarkastettavaksi.

Hän sai kuitenkin holhousviranomaiselta täydennyspyynnön, joka koski päämiehen pankkitilille kertynyttä varallisuutta. Häntä pyydettiin selvittämään, onko päämiehen tarpeista huolehdittu ja saako päämies nauttia omaisuudestaan ja sen tuosta. Vaikka tulot ja menot olivat teknisesti täysin oikein ilmoitettu, ilmeni tilin sisältämistä tiedoista sellaista, mitä haluttiin selvittää tarkemmin. Mikäli päämies on toimintakykyinen ja elää ikäänsä nähden aktiivista elämää, on edunvalvojan varmistuttava ja huolehdittava siitä, että päämies voi näin toimia. Päämies saa nauttia omaisuudestaan, itsetarkoituksena ei ole säilyttää sitä tuleville perillisille. Edunvalvojan tulee huolehtia vain päämiehen oikeuksista ja edistää hänen parastaan. Mikäli päämies haluaa käyttää varojaan säästeliäästi, sitten edunvalvojan tulee kunioittaa tätä ja toimia sen mukaan.

Edunvalvoja toimitti holhousviranomaiselle selvityksen, että päämiehellä oli ollut käyttövaratilillään vielä suuri summa varoja. Tämän takia varat olivat riittäneet lähes koko vuodeksi, eikä edunvalvojan ollut tarpeen siirtää kuin vasta loppuvuonna lisää rahaa. Hän oli aina välillä kysynyt äidiltään, olisiko hän tarvinnut lisää rahaa omaan käyttöönsä. Äiti oli vastannut, että mihin hänellä enää rahaa menee, kun kaikki laskut menevät pojan maksettavaksi ja hän saa valmiin ruoan joka päivä, kaupassa on tili, jonne hän voi ostaa aamu- ja iltapalatarvikkeita. Hän käyttää käteistä rahaa enää vain humputteluun ja kahvilla käymiseen toisten eläkeläisrouvien yhteisen bingopäivän jälkeen. Hän on hyvin tyytyväinen elämäänsä ja oli todennut pojalleen, että luottaa täysin hänen tekemisiinsä.

Edunvalvoja ilmoitti, että hän seuraa käyttövarojen käyttöä sivusta ja muuttaa käytäntöä, mikäli sille olisi tarve. Hän keskustelee kaikesta äitinsä kanssa ja sopivat yhdessä, mikäli käytäntöä muutettaisiin. Tämän takia pelkkä pankkitilin tietojen ilmoittaminen ei vielä anna riittävää kuvaa siitä, miten päämiehen asioita on hoidettu. Tiliotteiden mukaisten yhteenlaskettujen ja eriteltyjen tietojen ja yleiskatsauksen avulla viranomainen voisi kiinnittää huomiota nopeammin niihin asioihin, joilla on todellista merkitystä.

#### 4.4 Operatiivisen palvelun suunnittelu

Palveluehdotukseni on operatiivinen digitaalinen palvelu, joka toimisi verkkomaistraatin palvelussa. Se on dynaaminen sivusto, jossa sisältö muuttuu käyttäjän toimesta. Palvelun tavoitteena on asiakkaan asioinnin helpottuminen ajasta ja paikasta riippumatta. Digitaalisen palvelun käytettävyyttä kuvaa hyvin Jakob Nielsenin muistutus siitä, että useimmat käyttäjät käyttävät muita nettisivuja enemmän. ”Jakob’s Law of the Web User Experience states that ”users spend most of their time on other websites.” (Nielsen 2012.) Tässä tapauksessa edunvalvojat asioisivat palvelussa silloin, kun he hakisivat tiliotteiden tietoja työkalusovelluksen avulla tai he laatisivat omaisuusluettelon, vuosi- tai päätöstilin.

Palvelun tulisi toimia siten, että eri järjestelmien sisältämät tiedot liikkuisivat verkkomaistraattiin rakennettavan sovelluksen kautta. Tilimateriaalin kasaaminen, tietojen laskeminen ja tililomakkeen täyttäminen ovat kokemukseni mukaan olleet edunvalvojien mielestä kaikista rasittavimmat. Edunvalvojat saavat päämiestänsä koskevat tiliotteet verkkopankkiin. Tähän tietojen yhteenlaskuun tiliotteilta on osassa maistraateissa käytössä apulaskelmalomake ja osalla edunvalvojista on oma järjestelmä tätä varten. Tilikauden päättyessä apulaskelmalomakkeelle tai omaan järjestelmään merkityt tiedot lasketaan yhteen ja summat siirretään tililomakkeelle niihin merkityille ruuduille. Tämä vaihe poistuisi, mikäli edunvalvojan käytössä olisi digitaalinen työkalusovellus, joka tekisi samat toimet.

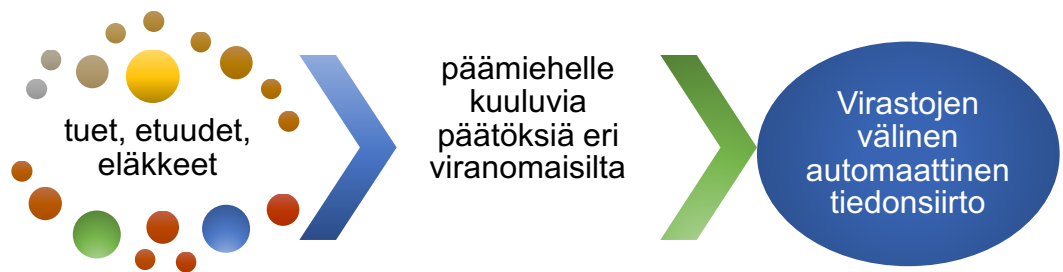
Asiakkaat voisivat laatia verkkomaistraatin kautta digitaalisessa muodossa olevan tilin uudessa palvelussa ja lähettää sen viranomaiselle. Tämä edellyttäisi sitä, että tietojen siirto olisi mahdollista. Tiliotteiden siirto pelkästään ”raahaamalla tiedostot”, ei riittäisi tässä palvelussa. Muutoin holhousviranomaisen tulisi itse siirtää tiedot omaan järjestelmään. Tämä ei olisi enää kovin käyttäjäystävällistä viranomaisen näkökulmasta, eikä sujuvoittaisi tarkastusta. Laadin seuraavan kuvan esittämään tietojen muodostumista sekä selvittämään mistä ne olisivat saatavilla.





**KUVA 6. "Digitilin" tiedot, tulot ja menot**

Päädyin siihen, että edunvalvojan tulisi toimittaa uutena tietona ainoastaan sijoitusvarallisuutta koskevat tiedot ja antaa sanallinen yleiskatsaus. Kaikki muut tiedot olisivat siirrettävissä jo aikaisemmin toimitetusta vuositilistä tai omaisuusluettelosta. Lisäksi osa tiedoista varmistettaisiin viranomaisen eri rekistereistä. Tämä mahdollistaisi myös esitetytyn vuosi- tai päätöstilin toimittamisen edunvalvojalle. Seuraavassa kuvassa esitän, kuinka yhden luukun palvelumallia hyödynnettäisiin viranomaisten välisessä tiedonvaihdossa.



**KUVA 7. "Digitilin" tiedot, viranomaisen asiakirjat**

Viranomaisen päätökset ovat vuosi- tai päätöstilissä liitteitä, joita edunvalvojan ei tarvitsisi enää toimittaa, koska tiedot liikkuisivat viranomaisten välillä automaattisesti. Seuraava kuva kokoaa yhteen vuosi- tai päätöstilin tiedot ja mistä ne saataisiin.



**KUVA 8. Tietojen muodostuminen ”digitiliin”**

Kuvassa korostetaan sitä, että edunvalvojan tehtäväksi jäisi yleiskatsauksen kirjoittaminen ja tiliotteiden tietojen nouto. Viranomainen saisi muut tiedot eri rekistereiden kautta. Esimerkiksi tulorekisterin tietojen perusteella selviäisi päämiehen kokonaistulojen muodostuminen. Tällöin kaikki tulot olisivat tiedossa, vaikka osa tuloista maksettaisiin päämiehen eri tileille. Tulorekisterin tietoja voitaisiin myös verrata automaattisesti edunvalvojan ilmoittamiin tietoihin.

#### **4.5 Kysely holhousviranomaiselle, suunnitelman koettelu**

Suunnittelun tässä vaiheessa oli tarpeellista koetella kehitysehdotukseni mukaisia periaatteita asiantuntijaryhmällä. Laadin siis webropol -kyselyn holhoustoimen edunvalvontapalvelut –prosessin kehittämisen edunvalvonnan valvonta -asioiden ryhmälle, jonka kokoonpanko on 13 henkilöä eri puolilta Suomea. Jäädänsin itseni pois tästä kyselystä. Kysely toteutettiin 31.3.2017 pidettävän ryhmäpalaverin aikana. Ryhmään vastasi 8 henkilöä. Kysymyksiin vastattiin siten, että ryhmä keskusteli jokaisesta kysymyksestä ja antoi yhteisen vastauksen. Yksi jäsen antoi oman vastauksen. Tätä ei anonymiteetin takia voida käyttää. Kyselyn vastaukset ovat liitteenä 3.

Kyselyn vastaukset antavat tietoa siitä, miten tilivalvonnan kehittäminen nähdään ryhmässä. Kyselylomake koostui 11 kysymyksestä, kysymysosa sekä ryhmävastaukset ovat liitteenä. Kysymysten vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1-5. Asteikon numero yksi (1) tarkoitti, että väite ei vastannut lainkaan vastaajan mielipidettä ja asteikon numero viisi (5) vastasi täysin vastaajan mielipidettä.

Ryhmä oli täysin samaa mieltä yhdeksästä (9/11) kysymyksestä yhdestätoista. Kolmas (3) kysymys käsitteli tositteita ja niiden tarkastusta, tästä oltiin lähes samaa mieltä. Lisäksi neljännestä (4) kysymyksestä nousi suurin keskustelu. Vastaus, joka edusti keskiväliä, valitsi ryhmä sen takia, että holhousviranomaisen on samaa mieltä tilikauden pituudesta, mutta haluaisi myös pystyä tarkastelemaan tilitietoja kesken kalenterivuoden. Kyselyn vastausten perusteella sain varmuutta siihen, että ehdotukseni kehityssuunta on oikea.

Kysymykset sisältävät viittauksia digitalisoinnin periaatteisiin, joita kuvaan tarkemmin seuraavassa luvussa.

Ensimmäinen kysymys koski holhousviranomaisen toimintamalleja ja periaatteita.

1. ”Edunvalvojan velvollisuuksiin kuuluu vuosi- ja päätöstilien toimittaminen. Holhousviranomaisen intressinä on saada edunvalvojalta mahdollisimman täydellisesti laaditut vuosi- ja päätöstilit. Digitalisoinnin tulee tukea tätä toimintoa.”

Toisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, onko tilimateriaalin laajuudella vaikutusta.

2. ”Edunvalvojan toimittamalla laajalla tilimateriaalilla (koko tositeaineisto; päätökset, sopimukset, tiliotteet, tositteet) on vaikutusta myös tarkastuksen sujuvuuteen. Täydennyksen pyytäminen hidastaa tarkastusta. Järjestelmän tulee pystyä käsittelemään laajaa aineistoa.”

Kolmannen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, miten tositteiden vaatimusta tulkitaan.

3. ”Tilivalvonnan tarkoitus on varmistaa se, että päämiehen varallisuutta on hoidettu holhoustoimesta annetun lain (442/1999) mukaisesti. Tämän varmistamiseksi holhousviranomaisen tulee edelleen todentaa tapahtumia tositteista.”

Neljännän kysymyksen tarkoitus oli selvittää, koetaanko tilikauden määrittely samoin.

4. ”Tilikauden pituus on kalenterivuosi. Omaisuuden muutoksia tulee voida verrata kalenterivuositaisella tarkkuudella.”

Viidennen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, onko ehdotus palvelumallista kehitetty asiakaslähtöisesti.

5. ”Edunvalvojan tilivelvollisuuden sujuvoittamiseksi tarvitaan palvelu, joka vastaa tähän tarpeeseen. Edunvalvoja pystyy hankkimaan vuosi- tai päätöstiliä varten tarvittavat tiedot digitaalisessa muodossa käytössään olevaan sovellukseen, joka siirtää tiedot vuosi- tai päätöstiliin holhousviranomaisen vaatimalla tavalla. Edunvalvojen käytössä tulisi olla sovellus (taloudenhallintatyökalu), joka mahdollistaa tietojen sähköisen siirtämisen toimijoiden välillä.

Kuudennen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, miten digitalisoinnin periaatteet, uutta tietoa kysytään asiakkaalta vain kerran, turha asiointi poistetaan sekä asiakaslähtöisyys, koetaan.

6. ”Edunvalvojan ei tarvitse toimittaa tilin liitteeksi esimerkiksi Kelan päätöksiä, jos ne voidaan siirtää suoraan viranomaiselta toiselle. Holhousviranomaisen järjestelmän tulee tukea viranomaisten välistä tiedonsiirtoa.”

Seitsemännen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, koetaanko yleiskatsauksen antaminen hyödylliseksi.

7. ”Edunvalvojan kirjoittama yleiskatsaus (ohjeistuksen mukainen) vuosi- tai päätöstilissä tuo lisäarvoa tarkastukseen.”

Kahdeksannen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, miten arkistointivastuun siirtäminen viranomaiselle koetaan.

8. ”Edunvalvojan velvollisuuksiin kuuluvan valvonnan aikaisen materiaalin säilyttäminen voidaan siirtää digitaalisen aineiston osalta viranomaisen vastuulle. Järjestelmän tulee tukea tätä toimintoa.”

Yhdeksannen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, miten vahvasti halutaan siirtyä sähköiseen asiointiin.

9. ”Holhousviranomainen edistää omilla toimillaan palvelun käyttöönottoa. Nykyisten valvonnassa olevien päämiesten tiedot siirretään viranomaisen toimesta järjestelmään, jota edunvalvoja käyttää.”

Kymmenennen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, miten helppokäyttöiseksi palvelu halutaan rakentaa.

10. ”Jatkossa edunvalvojat saavat vuosi- tai päätöstilin veroehdotuksen tapaan osittain esitetytynä. Holhousviranomaisen järjestelmä tuottaa vuosi- tai päätöstilä varten tarvittavat alkutiedot edellisen, tarkastetun vuositilin tietojen perusteella. Järjestelmän tulee tukea tätä toimintoa.

Viimeisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, kuvasiko palvelu asiakaslähtöistä toimintatapaa.

11. ”Edunvalvojana valitsisin yllä mainitun tavan hoitaa sähköisesti vuosi- ja päätöstiliasiat.”

Kyselyn avulla sain koeteltua omia valintojani ja tämän perusteella oli hyvä jatkaa eteenpäin.

#### 4.6 “Digitilin” suunnittelu digitalisoinnin periaatteiden mukaisesti:

Digitalisoinnin periaatteet toimivat pelisääntöinä julkisten palveluiden kehittämisessä. Näiden avulla linjataan myös toimintamalleja. Periaatteet julkaistiin helmikuussa 2016. (Valtiovarainministeriö 2016.)

##### *Digitalisaation periaate 1. Palveluja kehitetään asiakslähtöisesti*

Palvelujen kehittäminen tapahtuu asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakasta palvellaan kokonaisuus huomioiden, ei juoksuteta luukulta luukulle. Asiakkaiden palvelutarve on muuttunut. Asiakas saa haettua eri tiedot verkkopalvelujen avulla, yhdestä paikasta, vaikka asia koskisi useaa organisaatiota. Viranomaisen tiedonsaantioikeuden avulla voidaan tarjota asiakkaalle tietoja valmiina. Tiedon siirrossa hyödynnetään palveluväylää.

Myös viranomainen on asiakas. Viranomainen hyötyisi palvelusta. Tarkastuksen voisi suorittaa tehokkaammin ja nopeammin kuin manuaalisesti papereita pyörittelemällä ja laskinta käyttämällä. Tiedot olisivat jo valmiiksi eritelty ja jo ensisilmäyksellä voisi nähdä kokonais kuvan päämiehen asioiden hoitamisesta. Tarkastuksen voisi myös osittain automatisoida. Osa tiedoista olisi suoraan automatisoitavissa, tiliotteiden sisältämät tiedot olisivat ensimmäisessä vaiheessa digitaalisia tiedonsiirtoja, teknologian mahdollistaessa myöhemmin myös automatisoitavissa.

##### *Digitalisaation periaate 2. Turha asiointi poistetaan*

Ne tilanteet, jotka edellyttävät viranomaisessa asiointia, tehdään mahdollisimman joustavaksi. Asiakas voi asioida ajasta, paikasta ja päätelaitteesta riippumatta. Tässä tapauksessa asioinnilla tarkoitetaan vuosi- tai päätöstilin laatimiseen ja toimittamiseen liittyviä asiointeja. Mikäli edunvalvoja-asiakkaalla olisi riittävästi tietoa saatavilla ja mahdollisuudet käyttää ja hyödyntää jo olemassa olevia tietoja, voidaan vähentää tiedon hakemiseen ja toimittamiseen liittyviä asiointeja. Riittävän tiedon saamiseksi viranomaisen neuvonta painottuisi etukäteisneuvontaan. Edun-

valvojilla olisi selkokielisiä ohjeita, visuaalisesti toteutettuja mallitapauksia eri tilanteita varten, valmiita vastauksia usein kysyttyihin kysymyksiin, helppokäyttöisiä sovelluksia käytettävissä sekä nopea yhteydenottomahdollisuus viranomaiseen tarpeen vaatiessa. Turha asiointi voidaan poistaa siten, että luodaan edellytykset etukäteisneuvonnalle, heränteille, aktiiviselle viestinvälitykselle, toisilla viranomaisilla olevan tiedon hyödyntämiselle ja asiointia helpottavan taloudenhallintasovelluksen käyttöönotolle.

Tarpeettomat asiointitapahtumat voidaan poistaa ja jäljelle jääneet automatisoidaan. Jo aikaisemmin ilmoitetut tiedot, esimerkiksi kiinteistö- ja asunto-osakkeiden omistukset arvoineen ja esimerkiksi pankkitilinumero alkusaldoineen, olisivat jo vuosi- tai päätöstilissä valmiina, tulisi näiden tietojen ilmoittamisesta tarpeettomia. Asiakkaalle jäisi vuosi- tai päätöstilissä vain muuttuvien tietojen ilmoittaminen. Näitä olisivat useimmiten vain pankkitalletusten tietojen ilmoittaminen, joka sekin voidaan automatisoida taloudenhallintatyökalusovelluksen avulla.

Nimien, osoitteiden ja henkilötunnusten syöttäminen voidaan poistaa automatisoimalla tietojen haku toisesta rekisteristä. Valtuusrekisteri todentaa asiointioikeuden toisen puolesta ja tuottaisi henkilötiedot automaattisesti.

Kaikki muut asiointitapahtumat olisi joko poistettu tai lähes täysin automatisoitu, jäisi jäljelle yleiskatsauksen antaminen, joka olisi edunvalvojan oikeus kirjoittaa omin sanoin päämiehensä asioista.

### *Digitalisaation periaate 3. Rakennetaan helppokäyttöisiä ja turvallisia palveluja*

Asiakkaan käyttämä palvelu ei edellyttäisi tietojen manuaalista siirtämistä järjestelmästä toiseen. Palvelu olisi automatisoitu niin pitkälle kuin mahdollista ja tietoturva olisi huolehdittu asianmukaisella tavalla. Kun tietoja olisi mahdollista saada suoraan eri järjestelmistä, tiedon eheys varmistuisi ja tiedot olisivat saatavilla nopeammin. Asiakkaan ei tarvitsisi huolehtia siitä, ovatko kaikki tositteet tallella. Tie-

dot olisivat sellaisessa muodossa, että niitä ei pystyisi muokkaamaan. Tästä vastaisi aina se taho, joka tiedon on tuottanut. Tiedot liikkuisivat suojatun vyöhykewäylän kautta.

*Digitalisaation periaate 4. Asiakas saa hyödyn nopeasti*

Asiakas voisi asioida ajasta ja paikasta riippumatta. Asiakas kirjautuisi palveluun omilla tunnuksilla, tekisi tarvittavat tilotteiden tietojen lajittelut, kirjoittaisi yleiskatsauksen ja lähettäisi tiedot viranomaiselle. Asiakkaan saama hyöty tulisi siitä, että asiakkaan koko prosessissa olisi hyödynnetty digitaalisen tiedon siirtymistä, jolloin asiakkaan ei tarvitsisi käsitellä paperiasiakirjoja lainkaan, eikä siirtää tietoja manuaalisesti järjestelmästä toiseen.

*Digitalisaation periaate 5. Myös häiriötilanteissa palvellaan*

Palvelut olisi suunniteltu siten, että palvelua saisi kaikissa tilanteissa. Tämä varmistettaisiin riittävällä tietoturvalla ja viranomaisen tavoitettavuudella myös vaihtoehtoisilla menetelmillä, ei rakennettaisi järjestelmää yhden kortin varaan. Hankkimalla palvelu viranomaisen käyttöön, vältettäisiin myös toimittajaloukkuun ajautuminen.

*Digitalisaation periaate 6. Uutta tietoa pyydetään vain kerran*

Voisimme hyödyntää viranomaisilla olevaa tietoa. Tiedon tulisi liikkua viranomaisen välillä. Esimerkkinä henkilötiedot, osoite, asiointivaltuus. Toisen viranomaisen laatiman asiakirjan, kuten esimerkiksi perukirjan saisi veroviranomaiselta. Lääkärinlausunto. Metsäsuunnitelma. Eläkepäätökset.

*Digitalisaation periaate 7. Hyödynnetään jo olemassa olevia julkisia ja yksityisiä palveluja*

Otettaisiin kansallisen palveluarkkitehtuurin mukaiset toimet käyttöön. Laadittaisiin palveluväylän liityntäsopimus väestörekisterikeskuksen kanssa. Selvitettäisiin



vaihtoehdot mikä olisi palvelun tuottamisen kannalta järkevin. Hyödynnettäisiinkö jo olemassa olevia ratkaisuja vai tulisiko rakentaa uusi. Tämä vaihtoehto veisi aikaa, eikä palvelua saataisi asiakkaiden käyttöön kovinkaan nopeasti. Periaatteen mukaan olisi mahdollista hyödyntää yksityisiä palveluja. Tällöin jo olemassa olevien taloudenhallintatyökalusovellusten hyödyntäminen voisi olla mahdollista. Asiakkaiden sitouttaminen palvelun käyttöön voitaisiin varmistaa palveluista saavutettavan hyödyn kautta.

#### *Digitalisaation periaate 8. Avataan tiedot ja rajapinnat yrityksille ja kansalaisille*

Julkisen hallinnon toiminta on läpinäkyvää. Julkista tietoa organisaation toiminnasta ja tavoitteista voidaan tuoda asiakkaan nähtäväksi. Asiakkaalle muodostuu kokonaiskuva viranomaistoiminnasta. Tietovarannot ovat julkisesti saatavilla, ko- neluettavissa ja avoimin käyttöehdoin. Avoimen tiedon kautta voidaan julkaista esimerkiksi tilastoja organisaation palvelujen käytöstä.

#### *Digitalisaation periaate 9. Nimetään palvelulle ja sen toteutukselle omistaja*

Palvelun järjestämisvastuu olisi holhousviranomaisella. Palvelun toteutuksesta vastaisi holhousviranomaista ohjaava taho. Jotta palvelu olisi konkreettisesti toteutettavissa, tulisi ensiksi saada päätös siitä, mihin virastoon maistraatit liitetään ja miten ohjausvastuu määritellään. Tätä kirjoittaessa asia on vielä auki.

Tähän mennessä kehitysehdotuksessa on huomioitu julkista hallintoa koskevia eri reunaehdoja, käyttäjälähtöisiä ja toiminnallisia tavoitteita, hyödynnetty palvelun suunnittelussa eri menetelmiä, koeteltu kehitysehdotusta kyselyllä ja linjattu kehitysehdotusta digitalisoinnin periaatteisiin. Tästä puuttuu vielä yksi olennainen osio, jota tarkastelen seuraavassa luvussa.

### **4.7 Palvelun suunnittelu arkistoinnin näkökulmasta**

Jotta kehitysehdotukseni mukainen palvelu olisi kokonainen, tulee arkiston näkökulma ottaa esille. Holhousviranomaisen suorittaman valvonnan elinkaarta ohjaa

viranomaisen arkistonmuodostussuunnitelma, joka antaa jokaiselle asiakirjalle säilytysajan, suojaustason sekä julkisuusluokan. Edunvalvoja koskeva valvonta voi päättyä määräaikaaisuuteen, edunvalvonnan lakkauttamiseen, päämiehen täysikäistymiseen tai päämiehen menehtymiseen. Valvonnan elinkaari on kuvattu kuvassa 5, edunvalvojan tilivelvollisuuden kontaktipisteet. Valvonnan päättymisen jälkeen holhousviranomaisen tulee toimittaa päätöstili tiedoksiantoineen siihen oikeutetulle. Viranomaiselle voisi tulla suoraan tiedot väestörekisteristä niistä henkilöistä, jotka ovat oikeutettuja tiedoksiannon ja päätöstilin vastaanottamiseen.

Koska edunvalvojat toimittavat vuosi- ja päätöstitilit nykyisin paperisina holhousviranomaiselle, siirtyvät ne myös arkistoon paperisina. Osa liiteasiakirjoista voi olla alkujaan kuitenkin sähköisessä muodossa. Edunvalvojan näkökulmasta tällaisia ovat tiliotteet ja holhousviranomaisen näkökulmasta esimerkiksi täydennyspyynnöt. Molemmat osapuolet tulostavat asiakirjat paperiarkistoa varten. Maistraateilla ei ole vielä sähköisen säilyttämisen lupaa. Mikäli kehitysehdotukseni mukainen palvelu rakennettaisiin, tiedot siirtyisivät tulevaisuudessa sähköisessä muodossa.

Lisäksi edunvalvonnan aikaiset asiakirjat tulee säilyttää. Näen tulevaisuudessa haasteena yksityishenkilöiden tallentamien tietojen turvaamisen säilymisen näkökulmasta. Voidaanko yksityinen henkilö velvoittaa säilyttämään sähköinen aineisto koko valvonnan ajan sekä sen päättymisen jälkeen vielä kolme vuotta. Voidaanko edunvalvojalta odottaa, että hän päivittäisi jo tallennettuja tiedostoja aktiivisesti itse, huolehtien tietoturvasta, tietojen semanttisesta yhteentoimivuudesta avattaessa niitä toisessa järjestelmässä ja ylipäätään voidaanko tällaista velvoitetta siirtää edunvalvojalle. Tulon siihen päätelmään, että paras vaihtoehto olisi siirtää tämä velvoite viranomaiselle. Tällä vältettäisiin tietojen katoaminen. Mikäli palvelu olisi viranomaisen hallinnoima, siirtyisi arkistointivelvoite myös viranomaiselle.

Syntysähköisestä aineistosta sanotaan lisäksi, että se tulee säilyttää sähköisessä muodossa. Tämä koskee viranomaisen sähköisiä aineistoja. Mikään ei estä edunvalvojaa tulostamasta aineistoja paperille ja säilyttämällä niitä paperiversioina. Tämä ei kuitenkaan edistäisi sähköiseen asiointiin siirtymistä, eikä toisi helpotusta

edunvalvojan toimintaan. Tämä vaihe toteutettaisiin viranomaistoimintona hyödyntämällä SAPA-palvelua, joka tarkoittaa julkisen hallinnon sähköisen säilyttämisen palvelukokonaisuutta. (Valtiovarainministeriö 2016, 9).

SAPA-palvelu on suunniteltu erityisesti sähköisen asiakirjallisen tiedon arkistointiin. Palvelun kyvykkyys kattaa operatiivisen tallentamisen sekä määräaikaisen ja pysyvän säilyttämisen lisäksi myös sähköisen aineiston hyödynnettävyyden parantamisen. Vastaanotto-palvelu muodostuu kokonaisuudesta, johon palvelua hyödyntävä organisaatio toimittaa aineiston sekä paketointi ja siirto toiminnosta. Aineiston paketoinnin avulla aineisto paketoidaan säilytykseen kelpaavaan tallennusrakenteeseen. Aineisto voidaan saada organisaation käyttöön ”pääsy aineistoon” toiminnon kautta. SAPA-palvelu on yleiskäyttöinen ja tarkoitettu laajalle käyttäjäjoukolle. Palvelu on suunniteltu asiakirjatyyppiselle aineistolle. (Valtiovarainministeriö 2016, 28-29)

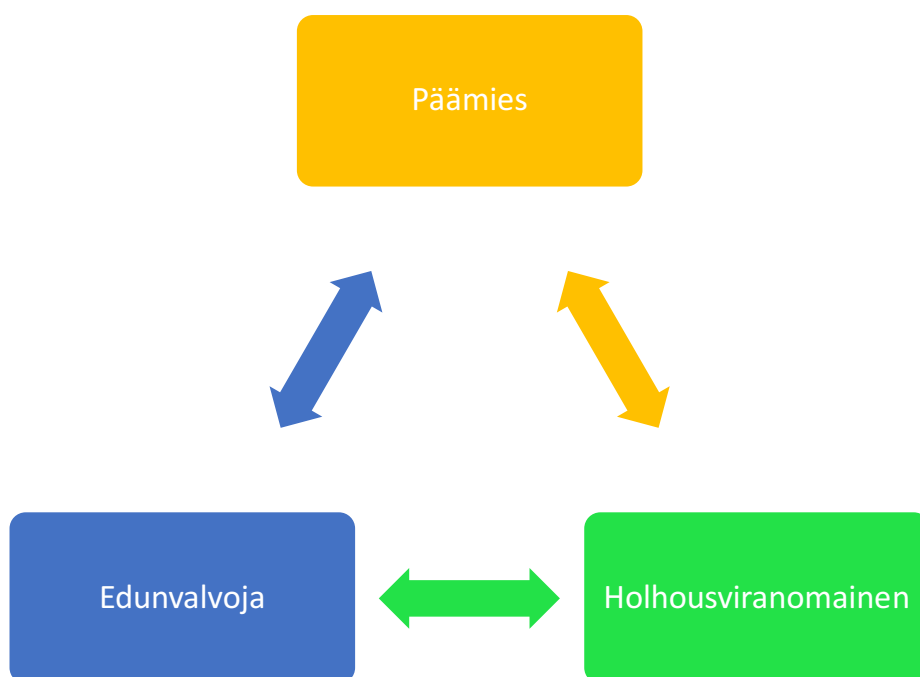
Edunvalvojat asioisivat holhousviranomaisen palvelussa, josta tiedot siirtyisivät SAPA-palveluun erikseen sovitulla tavalla. Kun edunvalvojan tehtävä päättyy ja hänen laatimastaan päätöstilistä tulee toimittaa tiedoksiinto siihen oikeutetulle taholle, voitaisiin SAPA-palvelussa olevia tietoja hyödyntää. Oikeudenomistajat, jotka haluaisivat noutaa tai hakea aineistoja määräaikaisesta tai pysyvästä säilytyksestä ei sallita suoraa pääsyä SAPA-palveluun. Aineiston haku ja nouto tapahtuisivat kansalaisille tarkoitettujen asiointipalvelujen kautta. (Valtiovarainministeriö 2016, 33) SAPA-palvelun avulla organisaatio voisi hankkia sähköisen arkistoinnin toiminnallisuudet palveluna ja käyttää sitä rajapinnan kautta. (Valtiovarainministeriö 2016, 15). Tämä mahdollistaisi päätöstilien tiedoksiannon ja siihen liittyvien tiliaineistojen katselun.

## 5 TAVOITETILA

Kehittämissuositukseni vaikuttaisi edunvalvojiin ja holhousviranomaisiin. Edunvalvojat saisivat palvelusta apuvälineen tilivelvollisuuden hoitamiseksi. Päämies hyötyisi palvelusta välillisesti siten, että edunvalvojalle jäisi enemmän aikaa, kun asiointi olisi tehty helpoksi ja aika- ja paikkariippumattomaksi. Tilivalvonnan

ydintieto on sitä tietoa, mitä tarvitaan tilin laatisemiseen ja tarkastuksessa. Tilivalvonnan kehittämisessä ehdotukseni mukaisesti muuttaisi asiakkaan toimintaa siten, että heidän toimittamat vuosi- ja päätöstilitt olisivat samalla tavalla laadittuja, tarkkoja, tietojen eheys olisi varmistettu jo alkulähteestä, asiakkaan ei tarvitsisi huolehtia tosittien säilyttämisestä. Edunvalvoja voisi seurata päämiehen taitoutta sujuvammin. Edunvalvojan asiointitarve voitaisiin poistaa lähes kokonaan automatisoimalla tiedonhankintaprosessit. Palvelu saataisiin asiakkaiden käyttöön siten, että otetaan huomioon kehitysehdotuksessa kuvatut asiat ja toteutetaan ne.

Tavoitteisiin päästään kokonaisvaltaisella toiminnan kehittämisellä. Silloin otetaan huomioon asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeet, palvelut toteutetaan yhteen toimivissa prosesseissa ja tietojärjestelmissä ja tarvittava tieto on ajantasaista. Kokonaisvaltaisessa kehittämisessä kaikki osa-alueet toimivat saumattomasti yhteen ja niitä kaikkia kehitetään yhteisesti sovittujen periaatteiden ja käytäntöjen mukaisesti. (Raussi 2014.) Palvelun suunnittelun tarkoitus oli sujuvoittaa niin viranomaisen kuin edunvalvojan toimintaa. Edunvalvoja saisi helpotusta tilin laadintaan, toimittamiseen ja aineiston säilyttämiseen. Aikaa ja resursseja voisi kohdistaa päämiehen asioiden vaatimiin muihin toimiin. Kuvaan seuraavalla kuvalla yhteistyötä.



**KUVA 9. Päämiehen, edunvalvojan ja holhousviranomaisen välinen suhde**

Päämies on kaiken keskiössä. Eihän valvontaa tarvita, mikäli päämies kykenisi itse hoitamaan asiansa. Jotta päämiehen asioiden hoito olisi sujuvaa, tarvitaan yhteistyötä kaikkien osapuolien kanssa. Holhoustoimen tarkoitushan on turvata heikoman etua ja oikeutta.

## 5.1 Toimintamalli

Periaatteena tilin laatimisessa on, että kerran annetut tiedot pysyvät. Niitä ei tarvitse enää toiste ilmoittaa. Arvon muutoksia kiinteän omaisuuden osalta saattaa poikkeustapauksissa joutua muuttamaan. Lähtökohtana ovat omaisuusluetteloa varten annetut tiedot. Niiden perusteella määräytyisi vuositiliin alkutiedot. Samalla periaatteella siirtyisi edellisen vuositilin tiedot seuraavan tilin alkutiedoiksi. Edunvalvojaa pyydetäisiin vain ilmoittamaan muuttuvat tiedot sekä antamaan sanallinen yleiskatsaus. Käytännössä prosessi olisi automatisoitavissa ja edunvalvojalla olisi käytettävissä esitäytetty tililomake. Hänen tulisi lisätä sinne vain pankkitilien tietojen sisältö. Tässäkään vaiheessa edunvalvojan ei tarvitsisi syöttää itse tietoja. Ne siirtyisivät nappia painamalla työkalun avulla. Tämä vaihe edellyttää työkalun käyttöä, jonka avulla pankkitilien tietojen siirto lajiteltuina olisi tehty mahdolliseksi. Esitäytettyyn lomakkeeseen tulisivat automaattisesti myös henkilön nykyinen nimi ja osoitetiedot, mikäli niiden käyttöä ei ole viranomaistoimin rajoitettu.

## 5.2 Digitili

Käytän tästä uudesta palvelusta nimeä digitili. Se olisi operatiivinen digitaalinen palvelu. Palvelu toimisi verkossa. Palvelu toimisi holhoustoimen edunvalvontapalveluiden verkkoasioinnin palvelussa. Palvelun tavoitteena olisi ansaintamallin mukaisesti pienentää kustannuksia, tehostaa toimintoja ja resursseja. Paperimuotoisten tiliaineistojen vastaanotto ja kirjaus jäisi lopulta kokonaan pois, aikaa säästyisi ja sitä kautta työajan voisi hyödyntää tilien tarkastuksessa tai muissa prosesseissa. Lisäksi käsittelyajat voisivat nopeutua, koska tiedot olisivat nopeammin saatavilla. Tiedot tulisivat virheettömästi ja suoraan eri järjestelmistä, ilman, että niitä siirre-

tään ja tehdään laskutoimituksia manuaalisesti välissä. Julkinen hallinto, tässä tapauksessa holhousviranomainen, saisi epäsuoraa ansaintaa tai muuta välillistä hyötyä sillä, että sen imago vahvistuisi asiakaslähtöisellä palvelulla. Asiakkaat haluaisivat käyttää uutta palvelua ja samalla he sitoutuisivat palvelun käyttäjiksi. Palvelu toisi lisäarvoa asiakkaille siten, että heidän aikaansa säästyisi ja velvollisuudet tulisivat hoidettua nopeasti. Näkökulmana olisi se, että verkkomaistraatin palvelu olisi edunvalvojien ensisijainen palvelu, toissijaisena palveluna olisi taloudenhallintatyökalu, jonka avulla edunvalvojat hakisivat ja lajittelisivat päämiehensä varallisuutta koskevia tietoja.

Palvelun liittäminen julkisen hallinnon palveluun liittyisi olennaisesti maistraattien strategian mukaiseen kehittämiseen. Maistraattien arvoina ovat asiakaslähtöinen, digitaalisesti palveleva vuorovaikutteinen maistraatti. Palvelun tietojen siirtämisen mahdollistaminen tuottaisi lisäarvoa myös koko organisaatiolle.

Manuaalinen tietojenkäsittely tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta sitä, että asiakas syöttää itse kaikki lomakkeelle merkittävät tiedot. Vaihtoehtoisesti tiedot olisi mahdollista siirtää automaattisesti.

Digitiliä varten tarvittavan sovelluksen saamiseksi on kaksi vaihtoehtoa; joko rakentaa palvelu itse tai selvittää, onko markkinoilla jo tähän käyttöön soveltuva työkalu valmiina. Kustannuksia tulisi joko palvelun rakentamisesta tai käyttöoikeuksien hankkimisesta sekä mahdollisista lisäominaisuuksista ja tiedon siirrosta. Asiakkaalle ei tulisi kustannuksia. Muita kustannuksia tulisi palvelun liittäminen suunnittelusta, ylläpidosta ja niihin sitoutuneista resursseista. Julkisista hankinnoista on erikseen tarkat määrittelyt ja niiden aika tulisi vasta myöhemmin.

### **5.3 Palvelun kuvaus**

Digitaalinen palvelu on suunniteltu asiakkaan näkökulmasta. Tämä tarkoittaa sitä, että tiedon siirtäminen manuaalisesti palvelujen välillä, ei olisi asiakaslähtöistä. Käyttäjän profiloinnissa on maistraateissa jo tiedostettu, että käyttäjät ovat tottuneita teknologian käyttäjiä ja on tunnistettu asioinnin siirtyminen verkkoon. Käyttäjä

tarvitsee digitaalisen palvelun, jonka avulla hän voi täyttää tilivelvollisuutensa. Maanlaajuisesti tapahtuva tietojen siirtäminen ei tuo asiakkaalle lisäarvoa, eikä ole digikehityksen periaatteiden mukaista.

Palvelun käyttötilanteet liittyvät viranomaistoiminnasta asetettuihin määräaikoihin. Vuositilit toimitetaan vuosittain 31.3. mennessä maistraattiin tarkastettavaksi. Palvelun suurin käyttötarve on mitä ilmeisimmin 1.1.-31.3. välisenä aikana. Käyttömäärä kasvaa määräaikaa lähestyttäessä. Suurin ruuhka on odotettavissa suurimman massan osalta määräpäivän 31.3. lähellä. Palvelun tarve on suuri myös muina aikoina. Edunvalvonta voi päättyä mihin aikaan vuodesta tahansa ja valvonnan päättymisen jälkeen edunvalvojalla on velvollisuus toimittaa päätöstili määräajassa. Lisäksi edunvalvontoja määrätään ja valtuuksia vahvistetaan pitkin vuotta. Näiden vaikutus palveluun tulee omaisuusluettelon toimittamisen määräajasta.

Palvelun ensisijainen käyttäjä on edunvalvoja. Toissijaisena käyttäjänä palvelussa on vastaanottava taho, eli maistraatin järjestelmä. Kolmantena osapuolena on taho, jolle kuuluu järjestelmän toimivuus ja toimimattomuus. Lisäksi käyttäjätyypeiksi kuuluvat myös järjestelmän tekniset ylläpitäjät, kehittäjät ja tukihenkilöt.

Käyttäjätyypit on rajattu edunvalvojiin, holhousviranomaisiin ja viranomaisia valvoviin ja ohjaaviin tahoihin, sekä järjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaaviin tahoihin. Palvelu on suunniteltu yksityisten edunvalvojien käyttöön. Palvelun käyttötarpeen lisäksi käyttäjän toimintatapaan liittyy muutos. Paperimaailmasta täysin sähköiseen toimintaan. Käyttäjän osaaminen palvelua käytettäessä on toteutettava siten, että käyttäjä ei tarvitse erillisiä käyttöohjeita (tai lomakkeen täyttöohjeita) voidakseen käyttää palvelua.

Kaikki palvelun käyttäjät ovat täysi-ikäisiä, joten ainakin luku- ja kirjoitustaitoa voi pitää lähtökohtana. Käyttäjäryhmä tiedetään tarkasti, edunvalvojat. Ryhmittelyä ei ole tarkoituksenmukaista tehdä, koska käyttäjä voi olla iältään 18 - n. 95 -vuotias ja viranomaisasioinnissa voi kielenä olla suomi tai ruotsi. Ainoa yhteinen nimittäjä

käyttäjillä on se, että he toimivat edunvalvojan määräyksen puitteissa. Määräämisprosessiin ei voi vaikuttaa se, minkä ikäinen käyttäjä on tai minkälainen teknologinen osaaminen hänellä on.

Käyttäjäprofiloinnin taustalla on tieto siitä, että suurin edunvalvojaryhmä on maistraatin tuottaman avoimen datan mukaan iältään 40-59 vuotiaita. Lisäksi käyttäjät ovat tottuneita teknologian käyttäjiä, joiden takia palvelut tulee saada vastaamaan tätä tarvetta. Toisaalta viranomaistoiminnassa on myös otettava huomioon se mahdollisuus, että osa edunvalvoista ei jostain syystä ota palvelua käyttöön. Tähän ei voi velvoittaa. Profilointi kohdistuu suoraan niihin edunvalvojiin, jotka haluavat ottaa palvelun käyttöön ja jotka ovat tottuneet asioimaan verkossa.

#### 5.4 Palveluehdotuksen tavoitetilan prosessikuvaus

Edunvalvoja asioi verkkomaistraatissa, jonka avulla tapahtuu myös tiedonvälitys viranomaiselle ja toisinpäin. Henkilön tiedot (nimi, osoite, henkilötunnus, asiointikelpoisuus) kerääntyisivät valmiiksi. Taustapalvelujen avulla digitilin muodostuminen olisi automatisoitu niin pitkälle kuin se olisi mahdollista. Muiden tietojen kerääntyessä digitiliin asiakas näkisi miltä kokonaisuus näyttäisi myös esikatseltavana versiona. Tämä sama esikatseltava versio toimitettaisiin viranomaiselle, joka tarkastaisi tilin sen perusteella. Rakennettavaan palveluun siirtyvät tiedot olisivat rakenteisessa muodossa, jolloin ne voitaisiin generoida asiakirjamuotoon. Tämä vaihe on oltava mukana, koska edunvalvoja vastaa antamistaan tiedoista ja hänen täytyy tarkastaa, että kaikki tiedot ovat oikein. Pelkistettynä prosessi etenisi alla olevalla tavalla.



**KUVA 10. Palveluehdotuksen tavoitetilan prosessikuvaus**



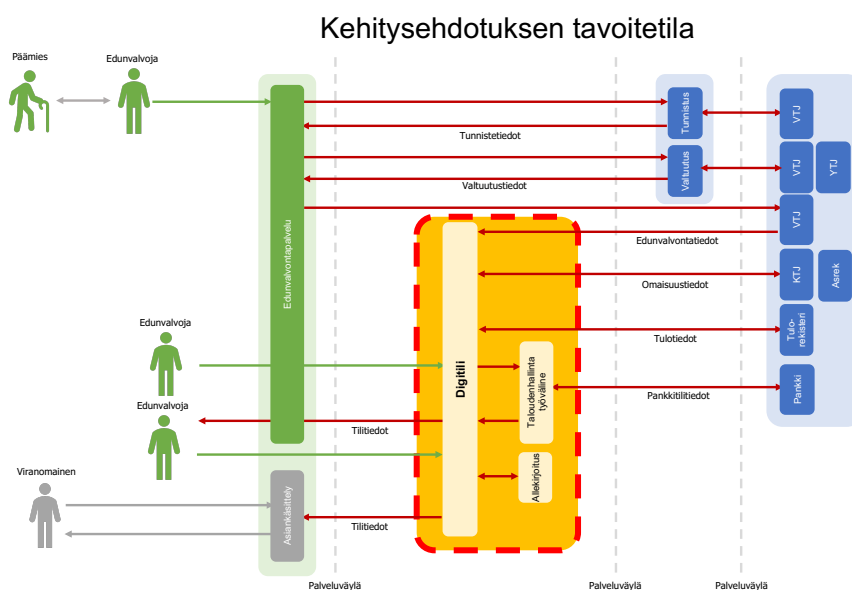
Edunvalvoja-asiakkaan prosessi toimittaa vuosi- tai päätöstili kulkisi palveluehdotuksessani seuraavasti: Asiakas asioi verkkomaistraatissa holhoustoimen edunvalvontapalveluissa, kirjautuu palveluun (vahva tunnistus), palvelu on jo hakenut tunnistautumisen yhteydessä väestörekisterikeskuksesta suojatun vyöhykeväylän kautta käyttäjän tiedot; henkilötiedot, osoitteet ja valtuuksien perusteella olevat valvottavien henkilö- ja osoitetiedot. (Liite 1, kohdat 1-3). Edunvalvoja antaa palvelussa myös sanallisen vapaamuotoisen yleiskatsauksen (liite 1, kohta 4) päämiehensä tilanteesta.

Päämiehen varallisuuden ilmoittaminen voi tulevaisuudessa tapahtua kaikilta osin digitaalisesti. Samoin toimii tulevaisuudessa myös kiinteistö ja asunto-osakkeiden sekä arvopapereiden omistuksien (liite 1, kohdat 5-7) ilmoittaminen. Mikäli viranomaisten käytössä on kansalliseen palveluarkkitehtuuriin kuuluvat tukipalvelut käytössä, mahdollistuu tiedon hakeminen ja siirtäminen eri rekisterien välillä. Kiinteistön tiedot saadaan kiinteistötietojärjestelmästä, asunto-osakkeiden ja arvopapereiden osalta tiedot saadaan arvo-osuusrekisteristä. Jos päämiehellä on osuus kuolinpesään (liite 1, kohta 8), saadaan tiedot verottajalta suoraan.

Kansallisesta tulorekisteristä palvelu hakee automaattisesti päämiehen tulotiedot. Nämä tiedot tulevat niin edunvalvojan kuin viranomaisen käyttöön tietoina siitä, mistä päämiehen tulot kertyvät. Näiden tietojen avulla korvataan eläke- ja erilaisten tukien maksamiseen liittyvien päätöksien toimittaminen. Nämä tiedot eivät kuitenkaan siirry tililomakkeelle, vaan liiteasiakirjoiksi. Tilin täyttäminen perustuu täysin tiliotteiden tietojen mukaisiin tapahtumiin. Tilin täyttämistä varten tarvittavien tietojen tuonti tapahtuu taloudenhallintatyökalun avulla. Tiedot kerätään tiliotteilta oikealta ajanjaksolta oikeisiin tulo- ja menoluokkiin (liite 1, kohdat 17-29) lajiteltuina ja yhteenlaskettuina. Lisäksi tiliotteet siirtyvät automaattisesti liitetiedostoiksi. Tiliotteilla olevia tapahtumia pääsee selaamaan klikkaamalla tapahtumaa. Palvelua voi rakentaa myös siten, että klikkaamalla haluttua tulolajia, tiedot ovat suoraan tarkasteltavissa. Tämän voi rakentaa tiedonohjauksen avulla.

Edunvalvojan palkkioehdotus (liite 1, kohta 29) muodostuu automaattisesti tilin tietojen perusteella. Tässä kohdassa edunvalvoja voi hyväksyä tai hylätä palkkioehdotuksen. Mikäli edunvalvoja hyväksyy, että veloittaa palkkiota, tieto myös palkkion määrästä siirtyy verohallinnolle. Samoin varmistetaan palkkiosta perittävien mahdollisten työnantajasuoritteiden hoitaminen.

Tietojen tarkastamisen jälkeen edunvalvoja allekirjoittaa, mikäli tämä vielä vahvan tunnistautumisen jälkeen vaaditaan, tililomakkeen sähköisesti ja lähettää sen tarkastettavaksi. Tarkastuksen jälkeen edunvalvoja saa tiedon viestinvälityspalvelun kautta, että tarkastus on suoritettu. Tarkastettu tili tallentuu palvelimelle. Tallentamisesta ja tietojen säilymisestä vastaa viranomainen. Mikäli vuosi- tai päätöstilistä ilmenee joitakin toimia vaativia asioita, edunvalvojalle toimitetaan tieto siitä viestinvälityspalvelun kautta. Myös lasku toimitetaan sähköisenä. Ennen seuraavan vuositilin toimittamista asiakas saa heräteviestin määräajan lähestymisestä. Seuraavassa kuvassa on esitetty, miten tiedot liikkuvat kehitysehdotuksen mukaisesti. Seuraavan kuvan teknisen toteutuksen laati Tommi Oikarinen suunnitelmani perusteella.



**KUVA 11. Kehitysehdotuksen tavoitetilä**

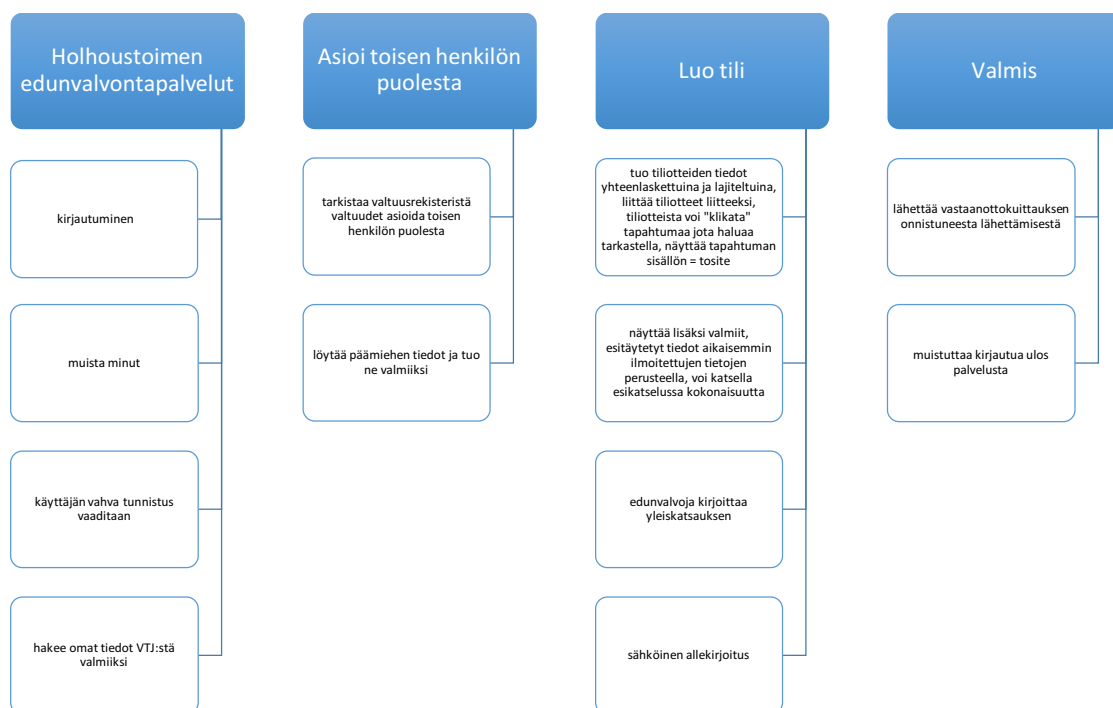
Päämiestä koskevat tiedot kerääntyvät eri rekistereihin. Tiedot liikkuvat näistä rekistereistä palveluväylän kautta. Palveluväylään voidaan liittää eri organisaatioihin ja palveluihin tallennettua tietoa käytettäväksi muissa palveluissa. Keskeisimpiä kytkettäviä tietovarantoja ovat kansalliset perustietovarannot; väestötietojärjestelmä, yhdistysrekisteri, kaupparekisteri, säätiörekisteri, kiinteistötietojärjestelmä, yritys- ja yhteisötietojärjestelmä, maanmittauslaitoksen ylläpitämä maastotietoja koskeva tietojärjestelmä, terveydenhuollon potilastietopalvelu KanTa ja vastaava tuleva sosiaalihuollon asiakastietopalvelu KanSa. Muut palvelut voivat käyttää perustietovarantoihin ja muihin julkisen hallinnon tietovarantoihin taltioitua tietoa helposti ja turvallisesti. (Kansallisen palveluväylän viitearkkitehtuuri 2015, 34.)

Sitä mukaa, kun eri organisaatiot liittyvät palveluväylään, lisääntyy tiedon saaminen käytettäväksi myös muissa palveluissa. Jokaisen tietopyynnön osalta on varmistettu, että tiedonsaantioikeus on voimassa. Asiakkaan ei tarvitse pelätä, että omat tiedot olisivat kaikkien vapaasti käytettävissä. Näin ei ole.

Kuvaan on piirretty kolmeen kohtaan palveluväylä. Kansallinen palveluväylä on julkisen palveluväylän ja vyöhykkeiden muodostama kokonaisuus, jossa julkaistut palvelut ovat löydettävissä keskitetyn liityntäkatalogin kautta. (Kansallisen palveluväylän viitearkkitehtuuri 2015, 22). Tiedot siirtyvät kansallisen palveluväylän kautta. Tämä edellyttää, että siirron molemmat osapuolet ovat hyväksyneet siirron. Kansallinen palveluväylä sisältää keskuspalvelimen, osapuolten tunnistamiseen ja tiedon salaamiseen käytettävät varmenneratkaisut sekä aikaleimapalvelun. (HE 59/2016 vp, 36-37.)

Holhousviranomaiselle toimitettavaa aineistoa ei toimiteta julkisen palveluväylän kautta, vaan tieto liikkuu vyöhykkeiden sisällä. Suojaustasot III, II ja I vaativat korkean suojaustason, jolloin tietoa voidaan jakaa vyöhykkeen sisällä oman integraattoriratkaisun avulla. Suojaustason II mukainen tieto vaatii tämän lisäksi myös vyöhykkeen sisällä olevan suojauksen. (Kansallisen palveluväylän viitearkkitehtuuri 2015, 30).

Tavoitetilan prosessin voi esittää myös seuraavalla tavalla. Prosessikuvaus näyttää vaiheet, mitkä edunvalvoja tekee palvelussa.



**KUVA 12. Prosessikuvaus verkkopalvelun kulusta**

Tiliotteiden tietojen osalta edunvalvoja käyttää taloudenhallintatyökalua. Kun tiedot ovat valmiit, edunvalvoja siirtää tiedot suoraan verkkomaistraatin holhoustoimen palveluun. Asiakkaan näkymään kertyy digitili (vertaa tililomaketta), tarkastaa, että kaikki tiedot ovat siinä, allekirjoittaa, (mikäli vaaditaan) tilin sähköisesti ja painaa lähetä- painiketta. Tiedot siirtyvät viranomaisen järjestelmään ja digitili on tarkastajalla tarkastettavana. Edunvalvojalle jää oma digitili, joka tallentuu viranomaisen ylläpitämään palveluun.

## 5.5 Miten tavoitetilaan

Jotta kehitysehdotukseni mukainen tavoitetila voidaan saavuttaa, on ensiksi ymmärrettävä kehitettävä kohde samalla tavalla. Tämän jälkeen voidaan laatia tarkemmat askelmerkit ja aikataulut tavoitteiden saavuttamiselle. Tämä työ tehdään

viranomaisessa. Kehitysehdotusta voi arvioida, vaikka poliittinen päätös maistraattien sijoittumisesta on vielä auki. Sähköisen asioinnin palvelun kehittämis ehdotukseni on valmiina ja hyödynnettävissä oli päätös holhousviranomaisen sijoittumisesta mikä tahansa. Kehitysehdotuksessa on painotettu edunvalvoja-asiakasnäkökulmaa.

### 1. Kehitysehdotuksen julkinen arviointi

Kehitysehdotus tulisi arvioida siitä näkökulmasta, onko siinä otettu huomioon sähköisen asioinnin yleinen kehittäminen julkisessa hallinnossa ja sopiiko kehitysehdotukseni yhteisiin kehittämishankkeisiin.

### 2. Hankepääätös

Mikäli kehitysehdotus täyttää arvioinnin kriteerit, tulisi tehdä päätös, että tämä kehityskohde valitaan ja priorisoidaan lyhyen aikavälin sisällä toteutettavaksi. Tästä tulisi kehittämishanke. Tämän jälkeen tulisi keskustella siitä, rakennetaanko palvelu itse, vai olisiko tähän käyttöön soveltuvaa taloudenhallintatyökalusovellusta hyödynnettävissä. Mikäli päädyttäisiin jälkimmäiseen vaihtoehtoon, tulisi tällaisen palvelun omistajan kanssa keskustella siitä, minkälaisilla ehdoilla ja millä kustannuksilla lisenssi olisi mahdollista saada. Myönteinen päätös olisi myös merkki rahoituksen järjestymisestä.

### 3. Palvelun rakentaminen, testaus ja pilotointi

Mikäli palvelu toteutettaisiin ja rakennettaisiin, se tulisi testata ja pilotoida ennen käyttöönottoa pienellä edunvalvojajoukolla. Heidän tehtävänsä olisi selvittää palvelun laatua. Tällä olisi vaikutusta siihen, vastaako palvelu tarkoitustaan, helpottaako se asiakkaan elämää. Testaajalta ei edellytettäisi tietoteknistä koulutusta. Tähän osallistuisi vapaaehtoisia edunvalvojia sekä viranomaisen puolelta tilivalvonnan osaajajoukko ja kehitysprosessin omistajia. Hanketta eteenpäin viemään

tarvittaisiin viranomaisten puolelta ryhmä, joka muodostuisi julkishallintoon kehitettävän palvelun osajista, sovelluksen rakentajista, arkkitehdistä, pilotoinnin toteuttajista palvelumuotoilijoihin, mittariston rakentajista ja rahoittajasta.

#### 4. Johdon sitoutuminen hankkeeseen varmistettava

Jotta kehitystä voisi viedä ehdotukseni mukaiseen suuntaan, olisi kehittäjillä oltava yhteinen ymmärrys siitä, mihin ollaan menossa. Jo solmituilla sopimuksilla esimerkiksi järjestelmätoimittajan kanssa voi olla vaikutusta siihen, että tilattua tuotetta ei voi enää muuttaa tai sille tulisi lisähintaa. Johdolla olisi oltava riittävästi tietoa päätöksenteon tukena, jotta hankkeen päämäärä vastaisi myös yhteisesti sovittuja periaatteita. Tämän opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli tuoda ymmärrystä tästä ilmiöstä. Johto tulee sitouttaa hankkeen viemiseen käyttäjille saakka.

#### 5. Luodaan edellytykset palvelun helpolle ja nopealle käyttöönotolle

Viranomaisen edistäisi omilla toimillaan palvelun käyttöönottoa. Tämä edellyttäisi holhousviranomaisen henkilökuntaa siirtämään tietoja palveluun. Palveluun tuotettaisiin alkutilannetietoja, jotta palvelun käytön aloittaminen olisi helppoa edunvalvojille.

Näillä tiivistetyillä toimilla kehitysehdotus etenisi sähköiseksi palveluksi aina asiakkaille saakka.

## 6 PERUSTELUT JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Edunvalvojat ovat uuden tilanteen edessä siinä vaiheessa, kun siirrytään sähköiseen asiointiin. Vaikka vuosi- tai päätöstilin voisi palauttaa sähköisesti ja tallentaa sen täyttämisen jälkeen omalle ”koneelle”, ei se poistaisi tositteiden säilyttämisen ongelmia. Sähköistä tilivalvontaa ei mielestäni voi rakentaa ilman aineiston säilyttämistä. Edunvalvojilla on jo aineistoa sähköisessä muodossa, esimerkiksi tiliotteet ja e-laskut, jotka näkyvät tiliotteen tiedoissa avaamalla laskun tiedot. Näitä tositteita edunvalvojan tulisi säilyttää. Tämä vaade tulisi poistaa sähköisen aineiston osalta.

Koska valvonnan kestoa ei useinkaan voi tietää, on kohtuutonta edellyttää, että edunvalvoja huolehtisi sähköisen aineiston säilymisestä ja sen käytettävänä pitämisestä. Tämän takia olisi perusteltua rakentaa sovellus, joka myös huolehtisi tietojen säilymisestä. Lisäksi tällä olisi käyttöarvoa holhousviranomaisen tarkastusprosesseissa. Aineisto olisi kokonaisuudessaan saatavilla. Täydennyspyynnöt puuttuvasta materiaalista jäisivät pois. Tarkastus olisi sujuvampaa, kun materiaalia olisi riittävästi jo tarkastusta aloittaessa. Sähköisen aineiston käytettävyyttä pystyttäisiin hyödyntämään myös tarkastuksen painopisteiden selvittämisessä. Kyselyn perusteella holhousviranomaisen intressinä on saada edunvalvojalta mahdollisimman täydellisesti laaditut vuosi- ja päätöstitit. Lisäksi väittämä, jolla siirrettäisiin säilytysvelvollisuus digitaalisen aineiston osalta viranomaiselle, sai kannatusta.

Kehitysehdotukseni mukainen uuden palvelun käyttö vähentäisi virheitä tilin laati-miseen liittyen ja toisi suoraan tarkat tapahtumatiedot. Tällä olisi vaikutusta tilien laatuun ja sitä kautta myös tarkastuksen keston. Viranomaisen aika kohdistuisi suoraan oikeiden asioiden tarkasteluun, eikä puutteellisista tiedoista aiheutuvien selvityksien tekemiseen. Kyselyn perusteella laaja tilimateriaali nähtiin tarpeelliseksi. Mikäli tositteiden toimittamisen vaatimuksesta luovuttaisiin, mitä tarkastustoiminnasta jäisi jäljelle ja täyttäisikö se enää tarkastukselle asetettuja velvoitteita. Kuten kyselyn vastauskin tuki sitä väittämää, että holhousviranomaisen tulee todentaa tapahtumat tositteista. Tositeaineistolla on merkitystä.

Tilikauden pituudeksi on määritelty kalenterivuosi. Tämä on myös kehitysehdotukseni mukainen lähtökohta. Vertailu edellisiin tilikausiin on hyödyllisempää, kun vertailukohde, tässä tapauksessa ajanjakso on sama. Yksittäisellä tapahtumalla ei ole merkitystä, ellei se ole huomattavan poikkeava. Kyselyssä tuli ilmi tämän suuntainen ajatus. Holhousviranomaisen olisi hyvä päästä tarkastelemaan poikkeavia tilanteita myös tilikauden aikana, ei pelkästään tilikauden päättymisen jälkeen. Tämän takia kyselyn vastaus kalenterivuoden pituudesta jäi keskiarvoon. Kalenterivuosi koettiin kuitenkin säilyttämisen arvoiseksi, mutta lisäominaisuus olisi hyödyllinen.

Edunvalvojien hallussa olevat digitaalisessa muodossa olevat tiedot tulisi pystyä siirtämään vuosi- tai päätöstiliin holhousviranomaisen vaatimalla tavalla. Taloushallintatyökalun käyttö tämän toiminnan apuna koettiin kyselyn perusteella tarpeelliseksi. Holhousviranomaiselle rakennettavan järjestelmän tulisi myös pystyä vastaanottamaan toisilta viranomaisilta saatua tietoa. Esimerkiksi Kelan eläkepäätokset tulisi siirtyä automaattisesti. Kyselyn vastausten perusteella toiminto koettiin tarpeelliseksi.

Edunvalvojan antama yleiskatsaus koettiin kyselyn mukaan tarpeelliseksi. Mikäli edunvalvoja saisi antaa omin sanoin kirjoitettua tietoa päämiehensä asioista, toisi se mielestäni esille inhimillisemmän puolen valvonnan tarkoituksesta. Ainakin omat kokemukseni yksityisten edunvalvojien suhtautumisesta yleiskatsauksen antamiseen ovat olleet hyvin myönteisiä. Mikkeliissä on siirrytty tällaiseen menettelyyn laajemmin yksityisten edunvalvojien osalta vuonna 2013.

Jotta palvelun käyttöönottoa voisi edistää, tulisi holhousviranomaisen siirtää jo valvonnassa olevien päämiesten tiedot uuteen järjestelmään. Tästäkin väittämästä oltiin kyselyn perusteella samaa mieltä. Lisäksi kannatettiin ns. veroehdotuksen mukaisesti esitetyä vuosi- tai päätöstilin tuomista edunvalvojien käyttöön. Kyselyn perusteella myös holhousviranomaisen, mikäli toimisi edunvalvojan roolissa, valitsisi yllä mainitun tavan hoitaa sähköisesti vuosi- ja päätöstiliasiat.

Mikäli palveluun ei rakennettaisi viranomaisen vastuulle kuuluvaa aineiston säilyttämistä, ei saavutettaisi niitä hyötyjä, mitä laajan aineiston säilyttämisellä voisi olla. Tämä mahdollistaisi pitkän tähtäimen kehittämisessä robotiikan hyödyntämisen myös tutkimusmielessä. Jos edunvalvojalle jätettäisiin aineiston säilytysvelvollisuus, olisiko sillä vaikutusta palvelun käyttöön. Haluaako edunvalvoja vastata digitaalisen aineiston säilymisestä vai säilyttääkö kaiken paperisena.

Palvelun avulla tilien laatu olisi yhdenmukaista, koska kaikki sähköisesti toimitettavat tilit olisi laadittu samalla sovelluksella. Tarkastustoiminnan pystyisi suoritta-



maan paikkariippumattomasti. Tämä näkemys on myös tunnistettu holhousviranomaisen kehittämisessä, jossa holhousviranomaisella olisi valtakunnallinen toimivalta.

Arviota palvelun kustannuksista en pysty esittämään. Sitä tulisi arvioida sen jälkeen, kun olisi esimerkiksi keskusteltu jo olemassa olevien taloudenhallintatyökalusovellusten omistajien kesken. Myisikö sovelluksen omistaja käyttöoikeuden vai tulisiko sovellus rakentaa itse, vaikuttaisi kustannuksiin merkittäväällä tavalla.

Tiedon säilyttämiselle tulisi rakentaa palvelu, josta tulisi myös kustannuksia. Päämiehen näkökulmasta tietoturvalta on merkittävä asema, edunvalvojalla on salassapitovelvollisuus kaikista päämiehen asioista koko valvonnan ajan sekä sen päättymisen jälkeen. Miten merkitykselliseksi koetaan se, missä digitaalisessa muodossa olevaa tietoa säilytetään, vaikuttaa siihen, rakennetaanko viranomaisen puolesta tallennuspaikka edunvalvojen toimittamalle sähköiselle aineistolle.

Edunvalvojille tulevia mahdollisia kustannuksia voin arvioida. Ne pienenisivät merkittävästi niin perinteisten maksujen kuin hallinnollisen taakan näkökulmasta. Standard Cost Model:n (SCM) mukaan laskettuna asiakkaan hallinnollinen taakka kevenisi. Jos asiakkaalla menisi joka kuukausi esimerkiksi 20 minuuttia tiliotteiden tietojen kirjaamiseen apulaskelmalomakkeelle, tekisi se vuodessa 12 kuukautta x 20 minuuttia yhteensä 240 minuuttia, eli neljä tuntia. Tähän lisättäisiin tunti viimeistelytyötä. Näin ollen asiakas käyttäisi vuodessa viisi tuntia tilin laatimiseen. Jos valvonta kestäisi kymmenen vuotta, tekisi se silloin 50 tuntia. Tämä aika olisi ainoastaan tilin laatimiseen ja toimittamiseen liittyvä aika. Mikäli jokainen yksityinen edunvalvoja käyttäisi tuon viisi tuntia tilin laatimiseen, se olisi 30 000 edunvalvojalla laskettuna 150 000 tuntia vuodessa ja kymmenessä vuodessa 1 500 000 tuntia. Jos edunvalvojalla olisi käytössä ehdotuksen mukainen digitili, sen laatimiseen ja toimittamiseen menisi arviolta pari minuuttia. Kymmenessä vuodessa aikaa menisi yhtä kauan kuin aiemmin yhden kuukauden tietojen siirtämiseen.

Edunvalvojalta jäisi pois tiliaineiston kasaamiseen kuuluvien tietojen etsiminen, selvittäminen, laskeminen, järjestely ja postittaminen. Mikäli edunvalvojan toimitamaa materiaalia täytyisi kopioida, tulisi siitä lisäkuluja tulostuspaperin ja musteiden hankkimisesta. Jos materiaalin postitus maksaisi kaikilla edunvalvojilla arviolta neljä euroa, tulisi postituskulujen osalta säästöä yhteensä 4 x 30 000 yhteensä 120 000 euroa vuodessa.

Asiakkaan hallinnollista taakkaa voidaan vähentää digitalisoimalla prosessit. Maistraattien tuottaman avoimen datan mukaan palvelutapahtumia edunvalvontamääräysten osalta oli vuonna 2016 yhteensä 112 518 kappaletta. Määrä on kasvanut edellisiin vuosiin nähden. Tapahtumat pitävät sisällään myös yksittäistä asiaa varten tarvittut määräykset. Kaikissa määräyksissä ei ole tilivelvollisuutta. Tällä tuloksella voidaan todeta, että edunvalvonta-asiat eivät ainakaan ole vähenemässä, vaan tarvetta on edelleen.

Tietojärjestelmiä tarvitaan tiedon siirtämiseen ja käytettäväksi asettamiseen. Jotta asiakkaalle (myös viranomainen on asiakas) voidaan tarjota digitaalinen palvelu, tulee palvelu rakentaa siten, että tietojärjestelmät mahdollistavat IT-sovellusten käytön. Mahdollinen hyödyn arviointi tai arvio siitä, kuinka saavutetaan riittävä käyttäjämäärä suhteessa palvelun edellyttämään käyttövolyyymiin, saadaan tietää vasta sitten, kun palvelu olisi olemassa ja otettu käyttöön.

Edunvalvojien mahdolliseen palvelun käyttöönottoon vaikuttaa olennaisesti se, että asiakkaan tulee saada lisäarvoa palvelusta. Jos asiakkaalle ei tällaista tunnetta tule, ei palvelun käyttöaste ole todennäköisesti kovinkaan korkea. Tämän esittämisen voisi varmistaa sillä, että palvelun rakentamisen tai hankkimisen jälkeen sitä testattaisiin pienellä joukolla. Pilotoinnin onnistumiseksi tarvitaan palvelumuotoilua, jonka avulla voidaan selvittää palvelun mahdolliset kehityskohteet. Pilotointi vaatii henkilön kiinnittämisen tähän. Tämän jälkeen on varmistuttava toiminnan kehittamisestä, joka edellyttää resurssien suuntaamista myös jatkossa tähän hankkeeseen. Toimintamallien ja prosessien kehittämisen kautta saataisiin vaikutusta myös organisaation omaan kyvykkyyteen. Rakenteiden varsinainen suunnittelu ja

toimeenpanon ja toteutuksen malli voidaan johtaa vasta prosessinkehittämisen kautta.

Palvelua voisi suositella käytettäväksi myös edunvalvontavaltuutettujen osalta. Heidän tulee pitää kirjaa tekemistään asioista ja esittää tiedot aikanaan niihin oikeutetuille. Mikäli heille tulisi jossakin vaiheessa tilivelvollisuus, olisi myös tiedot heti käytettävissä.

Opinnäytetyöni otsikko, ”Miten holhoustoimen edunvalvontapalvelun tilivalvontaa voidaan kehittää asiakaslähtöisesti?” olen päätenyt niihin asioihin, mitä tällä työlläni olen esittänyt. Palvelun asiakkaisiksi määrittelin edunvalvojat ja holhousviranomaisen. Palvelu tuottaisi hyötyjä molemmille osapuolille, sekä palvelisi myös päämiestä. Edunvalvoja voisi asioida sujuvammin, osa tehtävistä automatisoitaisiin, osa poistuisi ja jäljelle jäisi vain helposti tehtävät toimet. Holhousviranomaisen saisi tilivalvonnan toteuttamiseksi tietoja, joiden eheys on varmistettu jo suoraan tiedon synty lähteestä, tiedot olisivat luotettavia ja samalla tavalla ilmoitettuja.

Holhousviranomaisen voisi kehittää omaa tarkastustoimintaa ohjelmistorobotiikan avulla. Tietoja voisi louhia, analysoida, kehittää palveluja ja hyödyntää niitä myös tutkimusta varten. Kaikesta tästä hyötyisi myös päämies. Edunvalvojan toimintaa valvoja viranomaisen tunnistaisi päämiehen tarpeita paremmin ja pystyisi keskittämään valvonnan painopistettä päämiehelle tärkeisiin asioihin.

Tilivalvonnan ydintietoja ovat päämiehen taloudellisia asioita koskevat tiedot. Ne voivat vaihdella päämieskohtaisesti. Yhteistä tiedoille on kuitenkin niiden kertyminen tiliotteille. Näiden tietojen toimittaminen kuuluisi edunvalvojalle sekä kirjallisen yleiskatsauksen antaminen. Muut varallisuutta koskevat tiedot varmistettaisiin muista rekistereistä. Palvelu muuttaisi asiakkaiden toimintaa siten, asiakkaiden hallinnollinen taakka kevenisi ja välistä jäisi pois monta työvaihetta. Palvelu saataisiin asiakkaiden käytettäväksi ottamalla ehdotukseni mukaiset toimet huomioon. Lisäksi kysymys siitä, voidaanko asiakkaiden asiointi poistaa, vastaus on, että lähes kokonaan. Asioinnista jäisi enää murto-osa jäljelle, joka sekin olisi helppo.

Digitaalisen tiedon hyödyntäminen yksityisten edunvalvojien toiminnassa ja sen valvonnassa olisi myös hallitusohjelman mukaista julkishallinnon digitalisointia. Digitalisoinnin periaatteissa ytimeen nostetaan asiakaslähtöinen toimintatapa. Palveluita tehdään ihmisiä, ei virkakoneistoa varten. Uuden palvelun käyttöön ottoa voidaan tehostaa tietojohdamisella. Tällä tarkoitetaan sitä, mistä tieto saadaan (tiedon synty, kerääminen, varastointi) ja miten ne saadaan käytettäväksi (tiedon jakelu, hävittäminen, arkistointi). Kun tunnistetaan jo olemassa olevien tietojen synty-paikka, mistä ne olisivat saatavilla ja miten ne voidaan säilyttää, niin palvelua tulee lähteä kehittämään siitä näkökulmasta, että digitaalisessa muodossa oleva tieto voi liikkua järjestelmien välillä. Tällöin palvelun kehittäminen lähtee asiakkaan tarpeista, eikä viranomaisen asiakirjahallinnon tarpeista. Olen ottanut myös nämä asiat huomioon kehitysehdotuksessani.

Tästä aiheesta kannattaisi jatkaa tutkimusta. Miten kehitysehdotus etenee, vai eteneekö. Mikäli palvelu toteutuisi, olisiko sillä vaikutuksia asiakasyhteydenottoihin. Vähenisikö asiakkaiden asiointitarve ja helpottaisiko palvelu asiakkaiden arkea.

Jatkokehityksenä pelillistäisin edunvalvojalle suunnattuja ohjeita. Tällaisen avulla edunvalvoja voisi testata, miten hyvin tai heikosti hän menestyisi esimerkiksi oikeustoimiin liittyvissä asioissa. Näihin peleihin voisi sisällyttää lupa-asioita vaativia tehtäviä, jotka edunvalvojan tulisi ratkaista. Vastauksena hän saisi tiedon siitä, oliko valinnat olleet lain mukaisia ja miten hän oli huomionnut niissä päämiehen oman tahdon merkityksen. Edunvalvoja voisi pelin avulla testata osaamistaan ilman, että olisi pelkoa vääristä valinnoista. Kysymyksiä voisi lisätä säännöllisin väliajoin. Edunvalvoja saisi tällä tavoin lisätietoa tehtävään liittyvistä asioista.

## **7 POHDINTA**

On erilaisia tapoja lähestyä tutkittavaa kohdetta. Kehittämistä voidaan lähestyä niin organisaation kuin itsensä johtamisen näkökulmasta. Keskeisintä on kuitenkin ymmärtää, miten ihmiset voivat oppia muutoksissa ja muovata niitä sen sijaan, että jäisivät muutosten jalkoihin. Näiden ymmärtäminen ja muistaminen auttoivat minua monissa tilanteissa. Kehittämistyöstä tuli minulle omakohtainen haaste. Halu ja

pyrkimys parantaa asioita kantoivat tämän koko prosessin ajan. Ilman ohjausryhmän mukaan tuloa ja sen antamaa tukea tämän työn tekeminen ei olisi ollut mahdollista. Olen mielestäni onnistunut tuomaan kehitettävän ilmiön esille ja toivon, että kehittäminen etenisi asiakkaille parhaaseen suuntaan. Tässä olisi mahdollisuus tehdä jotakin uutta. Työn aikana kävin monta polkua läpi. Suurin haaste oli kuitenkin löytää oikea lähestymistapa asiaan.

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli mielenkiintoista. Vaikka tunnistin kehitettävän tarpeen ja tunnen kehitettävän kohteen hyvin, eteeni tuli mitä kummallisempia kysymyksiä. Miten kirjoitan aiheesta ottamatta kantaa viranomaisena, vaan olemalla tutkijan roolissa, kuinka voin kertoa asioista salassapitosäännökset huomioiden, miten saisin asiakkaiden näkökulman esille paljastamatta henkilötietoja ja miten yhdistän työn, perheen ja opiskelun ajan käytön kannalta.

Näkökulman löytymisen ja täsmentymisen kautta löysin mielestäni oikean lähestymistavan kehittämisen kohteeseen. Tämä auttoi jäsentämään ajatuksia ja toi lisäpotkua kirjoittamiseen. Työ oli kokonaisuutena erittäin mielenkiintoinen. Se, että uskalsin ryhtyä tähän, oli valtavan kokoinen henkinen haaste. Mutta työ kannatti. Toivon, että tämä innostaa digitaalisten palveluiden kehittämisessä.

Uskon, että tällä työllä on uutuusarvoa. Halusin osoittaa, että kehitysehdotukseni voisi toteuttaa tietyt reunaehdot huomioiden. Koen, että esittämäni malli on hyödyllinen. Toivon, että olen saanut lukijan ymmärtämään, mitä tällä työlläni pyrin tarkoittamaan. Jos olen tässä onnistunut, voin tulkita, että kehittämishankkeen intersubjektiivisuus (yleisesti ymmärrettävissä) on toteutunut.

Olen selvittänyt kehitettävää ilmiötä mielestäni siten, että asiaa tuntematon lukija ymmärtää asian. Olen rajannut kehittämistehtäväni tarkasti ja pysynyt sillä alueella, mihin voin työlläni vaikuttaa. Opinnäytetyöni luotettavuutta voi pitää toteennäytettynä riittävän tietoperustan esille tuomisella ja ilmiöön perehtyneisyydellä.

Kyselyn tulosten luotettavuuden arviointiin vaikutti se, että yhden vastaajan vastauksia en voinut käyttää anonymiteettisuojaan takia. Ryhmän vastauksia puolestaan voi arvioida luotettaviksi. Ryhmän jäsenet muodostivat ryhmätyöllä vastaukset. Keskustelin ryhmän vetäjän kanssa kyselyn toteutuksesta vielä jälkeinpäin. Keskustelun perusteella vahvistui se näkemys, että kyselyn tulokset tukevat kehittämissuuntaa.

Jos jotakin olisin voinut tehdä toisin, niin olisin voinut kirjata ylös tuntimäärät, mitä käytin tämän työn laatimiseen. Totesin kuitenkin, että tämän laatimiseen käytettyä aikaa ei kaikkienensa voi mitata tunneissa. Ajattelutyö, palvelun suunnittelu, ideointi, kuvantaminen, kirjoittaminen, esittämistapa, näkökulmien valinta ja näiden eri versioiden iterointi olivat läsnä, vaikka mitään näkyvää ei olisi siinä hetkessä syntynyt. Olen kuitenkin tyytyväinen kokonaisuuteen.

Lopuksi haluan lausua kiitokset kaikille, jotka ovat omalta osaltaan edistäneet tämän työn valmistumista. Kiitos myös lukijalle.

## LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Puusa, A. & Juuti P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa. Hansaprint, 153-166.

Alasuutari, P. 2007. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Gummerus Kirjapaino Oy.

Arkistolaki 23.9.1994/831. Päivitetty 19.4.2017. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831> [Viitattu 19.4.2017].

Asetus viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 12.11.1999/1030. Päivitetty 19.4.2017. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19991030?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=1030%2F1999> [Viitattu 19.4.2017].

Digitalisaatio 2020 –ryhmä alkaa seurata digitalisaatiotavoitteiden toteutumista. Valtiovarainministeriö, 2016. Päivitetty 4.12.2015. Saatavissa: [http://vm.fi/artikkel/-/asset\\_publisher/digitalisaatio-2020-ryhma-alkaa-seurata-digitalisaatiotavoitteiden-toteutumista](http://vm.fi/artikkel/-/asset_publisher/digitalisaatio-2020-ryhma-alkaa-seurata-digitalisaatiotavoitteiden-toteutumista) [Viitattu 4.2.2016].

Digitalisoidaan julkiset palvelut. Valtiovarainministeriö, 2016. Päivitetty 3.2.2016. Saatavissa: <http://vm.fi/digitalisoidaan-julkiset-palvelut> [Viitattu 4.2.2016].

Digitalisoinnin periaatteet, 2016. Valtiovarainministeriön julkaisu 2016. Päivitetty 3.2.2016. Saatavissa: <http://vm.fi/digitalisoinnin-periaatteet> [Viitattu 20.2.2016].

Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomusvuodelta 2015, 288-289. ISSN 0356-2999. Paino: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy, Tampere 2016.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 27.4.2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) Euroopan unionin virallinen lehti 4.5.2016. L 119/1. Saatavissa: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FI> [Viitattu 17.4.2017].

GDS Principles. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <https://www.gov.uk/design-principles> [Viitattu 20.2.2017].

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki. WSOY pro.

Hallintolaki 6.6.2003/434. Päivitetty 12.4.2017. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434> [Viitattu 19.4.2017].

HE 59/2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista sekä valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten pal-

velujen järjestämisestä annetun lain muuttamisesta. Päivitetty 14.4.2016. Saatavissa: [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_59+2016.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_59+2016.aspx) [Viitattu 16.6.2016].

HE 29.6.2016/571. Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista. Päivitetty 12.1.2017. Saatavissa: [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot-Valtiopaivaasia/Sivut/HE\\_59+2016.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Kasittelytiedot-Valtiopaivaasia/Sivut/HE_59+2016.aspx) [Viitattu 20.1.2017].

HE 72/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintokäytönlain muuttamisesta. PDF-dokumentti. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020072.pdf> [Viitattu 20.2.2017].

Hallituksen esitys 203/2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi holhoustoimesta annetun lain ja holhoustoimen edunvalvontapalveluiden järjestämisestä annetun lain 5 §:n muuttamisesta. Ei päivitystietoja. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100203> [Viitattu 16.1.2017].

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta sekä viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain 18 ja 36 §:n muuttamisesta. HE 246/2010 vp. Ei päivitystietoja. Saatavissa: [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he\\_246+2010.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_246+2010.pdf) [Viitattu 15.1.2017].

Heikkinen, A., Heusala, A., Mäkelä, S. & Nuotio, K. 2003. Holhoustili. WSOY Lakitieto 2003. Dark Oy Vantaa.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio, yritysjohton käsikirja 2015. Talentum, Helsinki. BALTO Print, Liettua 2015.

ISO 9241-11. The Standard of User-Centered Design and the Standard Definition of Usability: Analyzing ISO 13407 against ISO 9241-11. PDF-tiedosto. Ei päivitystietoja. Saatavissa: [https://www.researchgate.net/profile/Timo\\_Jokela/publication/234788597\\_The\\_standard\\_of\\_user-centered\\_design\\_and\\_the\\_standard\\_definition\\_of\\_usability\\_Analyzing\\_ISO\\_13407\\_against\\_ISO\\_9241-11/links/5720517808aefa64889a927e.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Timo_Jokela/publication/234788597_The_standard_of_user-centered_design_and_the_standard_definition_of_usability_Analyzing_ISO_13407_against_ISO_9241-11/links/5720517808aefa64889a927e.pdf) [Viitattu 29.11.2016].

JHS 173 ICT-palvelujen kehittäminen: Vaatimusmäärittely. PDF-tiedosto. Päivitetty 11.9.2009. Saatavissa: [http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS173\\_liite1/JHS173\\_liite1.pdf](http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS173_liite1/JHS173_liite1.pdf) [Viitattu 1.12.2016].

JHS 176 Sähköisten asiakirjallisten tietojen käsittely, hallinta ja säilyttäminen. PDF-tiedosto. Päivitetty 23.4.2010. Saatavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS176/JHS176.pdf> [Viitattu 25.4.2016].

JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin suunnittelu ja kehittäminen. PDF-tiedosto. Päivitetty 7.2.2017. Päivitetty 8.3.2017. Saatavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS179/JHS179.pdf> [Viitattu 18.3.2017].



JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. PDF-tiedosto. Päivitetty 13.6.2014. Saatavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS190/JHS190.pdf> [Viitattu 15.8.2016].

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia 2020. PDF-tiedosto. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <http://vm.fi/dokuments/10623/1464506/julkisen-hallinnon-asiakkuusstrategia-2020.pdf/12d3430d-8eee-4902-9284-27dd815c8ef5>. [Viitattu 13.3.2017].

Kansallisen palveluväylän viitearkkitehtuuri, 2015 versio 2.0. PDF-tiedosto. Päivitetty 11.5.2016. Saatavissa: <https://www.avoindata.fi/data/dataset/a6835067-f09f-492c-9a0d-05590f71085c/resource/1c4184ae-6f51-41a6-8464-98d9560c5faf/download/Palveluvaylan-viitearkkitehtuuri20.pdf> [Viitattu 19.7.2016].

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? –Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <http://hyrrat.metropolia.fi/wp-content/uploads/2014/10/Koivisto-M.-2007..pdf> [Viitattu 31.3.2017].

Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta 10.6.2011/634. Päivitetty 22.3.2017. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110634> [Viitattu 2.4.2017].

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442. Päivitetty 12.4.2017. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442> [Viitattu 17.4.2017].

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13. Päivitetty 12.4.2017. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013> [Viitattu 16.4.2017].

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Päivitetty 12.4.2017. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621> [Viitattu 14.4.2017].

Maistraattien kokonaisarkkitehtuuri 2016-2019. Versio 1.1. Itä-Suomen aluehallintovirasto Maistraattien ohjaus ja kehittämisyksikkö 3.3.2017. Päivitetty 3.3.2017. Saatavissa: <https://www.avoindata.fi/data/fi/...ka.../d9325803-83b2-4650-8104-b337c2d9d700> [Viitattu 1.4.2017].

Maistraattien strategia kaudelle 2016-2019. Päivitetty 18.12.2015. Saatavissa: [http://maistraatti.fi/strategia\\_2016-2019/#/article/2/page/1-1](http://maistraatti.fi/strategia_2016-2019/#/article/2/page/1-1) [Viitattu 20.1.2016].

Maksupalveludirektiivi – Payment Services Directive, PSD2. Päivitetty 15.3.2017. Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Saantely/Saantelyhankkeet/PSD2/Pages/Default.aspx> [Viitattu 20.3.2017].

Nenonen, M. 2015. Digitaalisuus hyvinvointia tukemassa. Julkaisussa Haapala, A. (toim.) Kestävää hyvinvointia kehittämässä. Mikkelin ammattikorkeakoulun julkaisu, 72-77.

Nielsen, J. 2012. Useit.com. <https://www.nngroup.com/articles/> Usability 101: Introduction to Usability. WWW-dokumentti. Päivitetty 4.1.2012. Saatavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> [Viitattu 30.11.2016].

Oikeusministeriön mietintöjä ja lausuntoja 16/2017. Maksupalvelulain uudistaminen. PDF-tiedosto. Päivitetty 10.3.2017. Saatavissa: [http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1488950817792/Files/OMML\\_16\\_2017\\_Maksupalvelulain\\_uudistaminen\\_164.pdf](http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1488950817792/Files/OMML_16_2017_Maksupalvelulain_uudistaminen_164.pdf) [Viitattu 29.3.2017].

Palvelumuotoiluopas, 2014. Ei päivitystietoja. Saatavissa: [http://www2.ed-design.fi/palvelumuotoiluopas\\_opas\\_2014](http://www2.ed-design.fi/palvelumuotoiluopas_opas_2014) [Viitattu 20.3.2017].

Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Menetelmäviidakon raivaajat – perusteita laadullisen tutkimustavan valintaan. Hansaprint.

Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu. Helsinki. Suomen kuntaliitto.

Ramstad E. & Alasoini T. 2007, Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa –lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita, Helsinki 2007 PDF-tiedosto. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/r53-teksti-iii-korjattu-final.pdf> [Viitattu 26.3.2017].

Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. PDF-tiedosto. [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82) [Viitattu 27.1.2016].

Raussi, T. 2014. Voiko kokonaisarkkitehtuuri toimia? Tieturi Oy. Videoleike. Päivitetty 25.4.2014. Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=i3bdkrEtJOU> [Viitattu 20.2.2016].

Rikoslaki 24.7.1998/563. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1998/19980563> [Viitattu 30.3.2017].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja 2009. PDF-tiedosto. Ei päivitystietoja. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/mot\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/mot_pdf/KvaliMOTV.pdf) [Viitattu 5.3.2017].

Suojanen, U. 2014. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.5.2014. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/> [Viitattu 2.4.2017].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Valtioneuvoston asetus edunvalvojan palkkion suuruudesta 29.12 2012/696. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120696> [Viitattu 12.1.2017].

Valtiovarainministeriö 2012/4a. Verkkopalvelujen laatukriteeristö – Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. PDF-tiedosto. Päivitetty 1.2.2012. Saatavissa: [http://vm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/julkisten-verkkopalvelujen-laatu-kriteeristo-ja-arviointityokalu-paivitet-1](http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/julkisten-verkkopalvelujen-laatu-kriteeristo-ja-arviointityokalu-paivitet-1) [Viitattu 20.9.2016].

Valtiovarainministeriön julkaisu 26/2016. Sähköisten viranomaisaineistojen arkistoinnin ja säilytyksen palvelukokonaisuus. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <http://vm.fi/dms-portlet/dokument/0/437957> [Viitattu 26.3.2017].

Valtiovarainministeriön julkaisu 30/2016. Tutkimusraportti tiedonhallinnan lainsäädännön kehittämistarpeista. Oikarinen, T. Voutilainen, T. (toim.) & Vartiainen, N. 2016. PDF-tiedosto. Päivitetty 22.9.2016. Saatavissa: <http://vm.fi/dms-portlet/dokument/0/437957> [Viitattu 4.1.2017].

Valtion tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 6/2016: Digitaalisten asiointipalveluiden kehittäminen ja tuotanto. PDF-tiedosto. Päivitetty 14.4.2016. Saatavissa: [https://www.vtv.fi/files/5084/6\\_2016Digitaalisten\\_asiointipalveluiden\\_kehittaminen\\_ja\\_tuotanto.pdf](https://www.vtv.fi/files/5084/6_2016Digitaalisten_asiointipalveluiden_kehittaminen_ja_tuotanto.pdf) [Viitattu 27.7.2016].

Välimäki, P. 2009. Holhoustoimen pääpiirteet. WSOY 2008. DARK OY, 4. Painos Vantaa.

Vähämäki, M. & Paalumäki, A. 2011. Havainnointi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, A. & Juuti P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa. Hansaprint, 102-113.



☐ VUOSITILI  
☐ PÄÄTÖSTILI

1 (4)

Tutustu huolellisesti täyttöohjeeseen.

**Salassa pidettävä**  
JulKL (621/1999) 24 § 1 mom. 23 kohta

Maistaatin saapumisleima

1 Tilikausi

2 Päämies	Nimi	Henkilötunnus
	Osoite	Puhelin

3 Edunvalvojat	Nimi	Henkilötunnus
	Osoite	
	Puhelinnumerot (joista tavoittaa päivällä) ja mahdollinen sähköpostiosoite	
	Nimi	
	Osoite	
	Puhelinnumerot (joista tavoittaa päivällä) ja mahdollinen sähköpostiosoite	

4 Yleiskatsaus	Merkittävät päämiehen puolesta tehdyt oikeustoimet ja muut tapahtumat kuten kiinteistön kauppa, perinnön tai lahjan saaminen, perinnönjako, asunnon vuokraaminen ja vakuuden antaminen päämiehen varoista (päivämäärä ja selvitys oikeustoimesta)
	Päämiehen asumistilanne tilikautena
	Käyttövaratarve/ -tilanne tilikautena

## VARAT

		Arvo kauden alussa €	Arvo kauden lopussa €	Maistraatin merkinnät
5 Kiinteistöt				
	Onko kiinteistö päämiehen käytössä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei			
6 Asunto- osakkeet ja muut huoneistot				
	Onko huoneisto päämiehen käytössä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei			
7 Muut arvopaperit				
8 Osuudet kuolin- pesässä (tarvitta- essa eri liite)				
9 Osuudet henki- löyhtiössä/ yrityksessä				
10 Pankki- talletukset ja säästö- vakuutukset				
	Päämiehen omassa käytössä oleva pankkitili			
11 Muut saatavat				
12 Käteinen raha				
13 Irtaimisto				
	<input type="checkbox"/> Irtaimistosta erillinen luettelo			
Varat yhteensä		0,00	0,00	

## VELAT

		Arvo kauden alussa €	Arvo kauden lopussa €	Maistraatin merkinnät
14 Pankkilainat				
15 Muut velat				
16 Takaukset ja vastuut muiden veloista				
Velat yhteensä		0,00	0,00	

**TULOT**

		Arvo kaudessa yhteensä €	Maistraatin merkinnät
17 Palkka- ja eläketulot sekä etuudet (netto)			
18 Vuokratulot (brutto)			
19 Osinkotulot			
20 Korkotulot			
21 Muut tulot			
Tulot yhteensä tilikaudessa		0,00	

**MENOT**

		Arvo kaudessa yhteensä €	Maistraatin merkinnät
22 Käyttövarat	Käyttövarat on luovutettu <input type="checkbox"/> pää- miehelle <input type="checkbox"/> hoito- laitokselle <input type="checkbox"/> <small>Sen henkilön nimi, jolle käyttövarat on luovutettu</small>		
23 Elinkustan- nukset			
24 Hoitomaksut			
	Onko päämies laitos- vai avohoidossa? <input type="checkbox"/> Laitoshoidossa <input type="checkbox"/> Avohoidossa		
25 Vuokramenot ja yhtiövastikkeet	Omassa käytössä oleva huoneisto Vuokrattu huoneisto		
26 Velanhoito- menot			
27 Verot			

		Arvo kaudessa yhteensä €	Maistraatin merkinnät
28 Muut menot tilikaudella			
Menot yhteensä tilikaudessa		0,00	

#### EDUNVALVOJAN PALKKIO JA KULUKORVAUS TILIKAUDELTA

29 Edunvalvojan palkkio	Nostettu tilikaudella <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei (merkitään velaksi)		
	Edunvalvoja luopuu palkkiovaatimuksesta tilikauden osalta <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		
30 Edunvalvojan kulukorvaus	Nostettu tilikaudella <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei (merkitään velaksi)		
	Edunvalvoja luopuu kulukorvausvaatimuksesta tilikauden osalta <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		

#### EDUNVALVOJEN ALLEKIRJOITUKSET

Päiväys	Paikka ja päivämäärä
Allekirjoitukset	

#### TILIN TARKASTAMINEN (Maistraatti täyttää)

Maistraatin merkinnät	<input type="checkbox"/> Alla olevat merkinnät on otettava huomioon seuraavassa vuositiilissä <input type="checkbox"/> Päätöstiin huomautukset	
	<input type="checkbox"/> Erillinen lausunto on tarkastetun tilin liitteenä.	
	<input type="checkbox"/> Kuolinpesän osalta pyydetään erillinen liite, joka tulee palauttaa seuraavan vuositiilin yhteydessä.	
Maksu tarkastuksesta Päiväys ja tarkastajan allekirjoitus	Euroa	Huomioon otetut alennukset: <input type="checkbox"/> Yleispiirteinen tili <input type="checkbox"/> Alaikäinen päämies <input type="checkbox"/> Tilikausi alle puoli vuotta
	Päiväys (paikka ja päivämäärä)	
	Allekirjoitus	
	Virka-asema ja nimen selvennys	



### Kysely holhoustoimen edunvalvontapalvelut -prosessin kehittämisen edunvalvonnan valvonta asioiden ryhmälle

1. Edunvalvojan velvollisuuksiin kuuluu vuosi- ja päätöstilien toimittaminen. Holhousviranomaisen intressinä on saada edunvalvojalta mahdollisimman täydellisesti laaditut vuosi- ja päätöstilit. Digitalisoinnin tulee tukea tätä toimintoa.

\*

Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.    1    2    3    4    5    Vastaa täysin mielipidettäni.

☐    ☐    ☐    ☐    ☐

2. Edunvalvojan toimittamalla laajalla tilimateriaalilla (koko tositeaineisto; päätökset, sopimukset, tiliotteet, tositteet) on vaikutusta myös tarkastuksen sujuvuuteen. Täydennyksen pyytäminen hidastaa tarkastusta. Järjestelmän tulee pystyä käsittelemään laajaa aineistoa.

\*

Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.    1    2    3    4    5    Vastaa täysin mielipidettäni.

☐    ☐    ☐    ☐    ☐

3. Tilivalvonnan tarkoitus on varmistaa se, että päämiehen varallisuutta on hoidettu holhoustoimesta annetun lain (442/1999) mukaisesti. Tämän varmistamiseksi holhousviranomaisen tulee edelleen todentaa tapahtumia tositteista.

\*

Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.    1    2    3    4    5    Vastaa täysin mielipidettäni.

☐    ☐    ☐    ☐    ☐

- 4.



**Tilikauden pituus on kalenterivuosi. Omaisuuden muutoksia tulee voida verrata kalenterivuositaisella tarkkuudella.**

\*

	1	2	3	4	5	
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vastaa täysin mielipidettäni.

**5.**

**Edunvalvojen tilivelvollisuuden sujuvoittamiseksi tarvitaan palvelu, joka vastaa tähän tarpeeseen. Edunvalvoja pystyy hankkimaan vuosi- tai päätöstiliä varten tarvittavat tiedot digitaalisessa muodossa käytössään olevaan sovellukseen, joka siirtää tiedot vuosi- tai päätöstiliin holhousviranomaisen vaatimalla tavalla. Edunvalvojen käytössä tulisi olla sovellus (taloudenhallintatyökalu), joka mahdollistaa tietojen sähköisen siirtämisen toimijoiden välillä.**

\*

	1	2	3	4	5	
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vastaa täysin mielipidettäni.

**6.**

**Edunvalvojan ei tarvitse toimittaa tilin liitteeksi esimerkiksi Kelan päätöksiä, jos ne voidaan siirtää suoraan viranomaiselta toiselle. Holhousviranomaisen järjestelmän tulee tukea viranomaisten välistä tiedonsiirtoa.**

\*

	1	2	3	4	5	
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vastaa täysin mielipidettäni.

**7.**

**Edunvalvojan kirjoittama yleiskatsaus (ohjeistuksen mukainen) vuosi- tai päätöstilissä tuo lisäarvoa tarkastukseen.**

\*

	1	2	3	4	5	
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vastaa täysin mielipidettäni.

**8.**

**Edunvalvojan velvollisuuksiin kuuluvan valvonnan aikaisen materiaalin säilyttäminen voidaan siirtää digitaalisen aineiston osalta viranomaisen vastuulle. Järjestelmän tulee tukea tätä toimintoa.**

\*

	1	2	3	4	5	
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vastaa täysin mielipidettäni.

**9.**

**Holhousviranomaisen edistää omilla toimillaan palvelun käyttöönottoa. Nykyisten valvonnassa olevien päämiesten tiedot siirretään viranomaisen toimesta**

**järjestelmään, jota edunvalvoja käyttää.**

\*

	1	2	3	4	5	
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vastaa täysin mielipidettäni.

**10.**

**Jatkossa edunvalvojat saavat vuosi- tai päätöstilin veroehdotuksen tapaan osittain esitetytynä. Holhousviranomaisen järjestelmä tuottaa vuosi- tai päätöstiliä varten tarvittavat alkutiedot edellisen, tarkastetun vuositilin tietojen perusteella. Järjestelmän tulee tukea tätä toimintoa.**

\*

	1	2	3	4	5	
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vastaa täysin mielipidettäni.

**11.**

**Edunvalvojana valitsisin yllä mainitun tavan hoitaa sähköisesti vuosi- ja päätöstiliasiat.**

\*

	1	2	3	4	5	
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vastaa täysin mielipidettäni.



## Liite 3

### Tulokset

#### Kysely holhoustoimen edunvalvontapalvelut -prosessin kehittämisen edunvalvonnan valvonta asioiden ryhmälle

##### Suodatus ehdot:

Ehto 1:  
Vastaukset: 1 vastausta valittu

Vastannut: 31.03.2017, 10:55 - 31.03.2017, 11:04

1. Edunvalvojan velvollisuuksiin kuuluu vuosi- ja päätöstilien toimittaminen. Holhousviranomaisen intressinä on saada edunvalvojalta mahdollisimman täydellisesti laaditut vuosi- ja päätöstilit. Digitalisoinnintulee tukea tätä toimintoa.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan mieltäpidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin mieltäpidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

2. Edunvalvojan toimittamalla laajalla tilimateriaalilla (koko tositeaineisto; päätökset, sopimukset, tiliotteet, tositteet) on vaikutusta myös tarkastuksen sujuvuuteen. Täydennyksen pyytäminen hidastaa tarkastusta. Järjestelmän tulee pystyä käsittelemään laajaa aineistoa.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan mieltäpidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin mieltäpidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

3. Tilivalvonnan tarkoitus on varmistaa se, että päämiehen varallisuutta on hoidettu holhoustoimesta annetun lain (442/1999) mukaisesti. Tämän varmistamiseksi holhousviranomaisen tulee edelleen todentaa tapahtumia tositteista.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan mieltäpidettäni.	0	0	0	1	0	Vastaa täysin mieltäpidettäni.	1	4
	0%	0%	0%	100%	0%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		<b>1</b>	<b>4</b>

4. Tilikauden pituus on kalenterivuosi. Omaisuuden muutoksia tulee voida verrata kalenterivuosittaisella tarkkuudella.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan mieltäpidettäni.	0	0	1	0	0	Vastaa täysin mieltäpidettäni.	1	3
	0%	0%	100%	0%	0%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>1</b>	<b>3</b>

5. Edunvalvojen tilivelvollisuuden sujuvoittamiseksi tarvitaan palvelu, joka vastaa tähän tarpeeseen. Edunvalvoja pystyy hankkimaan vuosi- tai päätöstiliä varten tarvittavat tiedot digitaalisessa muodossa käytössään olevaan sovellukseen, joka siirtää tiedot vuosi- tai päätöstiliin holhousviranomaisen vaatimalla tavalla. Edunvalvojen käytössä tulisi olla sovellus (taloudenhallintatyökalu), joka mahdollistaa tietojen sähköisen siirtämisen toimijoiden välillä.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin mielipidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

6. Edunvalvojan ei tarvitse toimittaa tilin liitteeksi esimerkiksi Kelan päätöksiä, jos ne voidaan siirtää suoraan viranomaiselta toiselle. Holhousviranomaisen järjestelmän tulee tukea viranomaisten välistä tiedonsiirtoa.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin mielipidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

7. Edunvalvojan kirjoittama yleiskatsaus (ohjeistuksen mukainen) vuosi- tai päätöstilissä tuo lisäarvoa tarkastukseen.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin mielipidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

8. Edunvalvojan velvollisuuksiin kuuluvan valvonnan aikaisen materiaalin säilyttäminen voidaan siirtää digitaalisen aineiston osalta viranomaisen vastuulle. Järjestelmän tulee tukea tätä toimintoa.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan mielipidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin mielipidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

9. Holhousviranomaisen edistää omilla toimillaan palvelun käyttöönottoa. Nykyisten valvonnassa olevien päämiesten tiedot siirretään viranomaisen toimesta järjestelmään, jota edunvalvoja käyttää.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan miellipidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin miellipidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

10. Jatkossa edunvalvojat saavat vuosi- tai päätöstilin veroehdotuksen tapaan osittain esitetytynä.

Holhousviranomaisen järjestelmä tuottaa vuosi- tai päätöstiliä varten tarvittavat alkutiedot edellisen, tarkastetun vuositilin tietojen perusteella. Järjestelmän tulee tukea tätä toimintoa.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan miellipidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin miellipidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>

11. Edunvalvojana valitsisin yllä mainitun tavan hoitaa sähköisesti vuosi- ja päätöstiliasiat.

Vastaajien määrä: 1

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Ei vastaa lainkaan miellipidettäni.	0	0	0	0	1	Vastaa täysin miellipidettäni.	1	5
	0%	0%	0%	0%	100%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>